

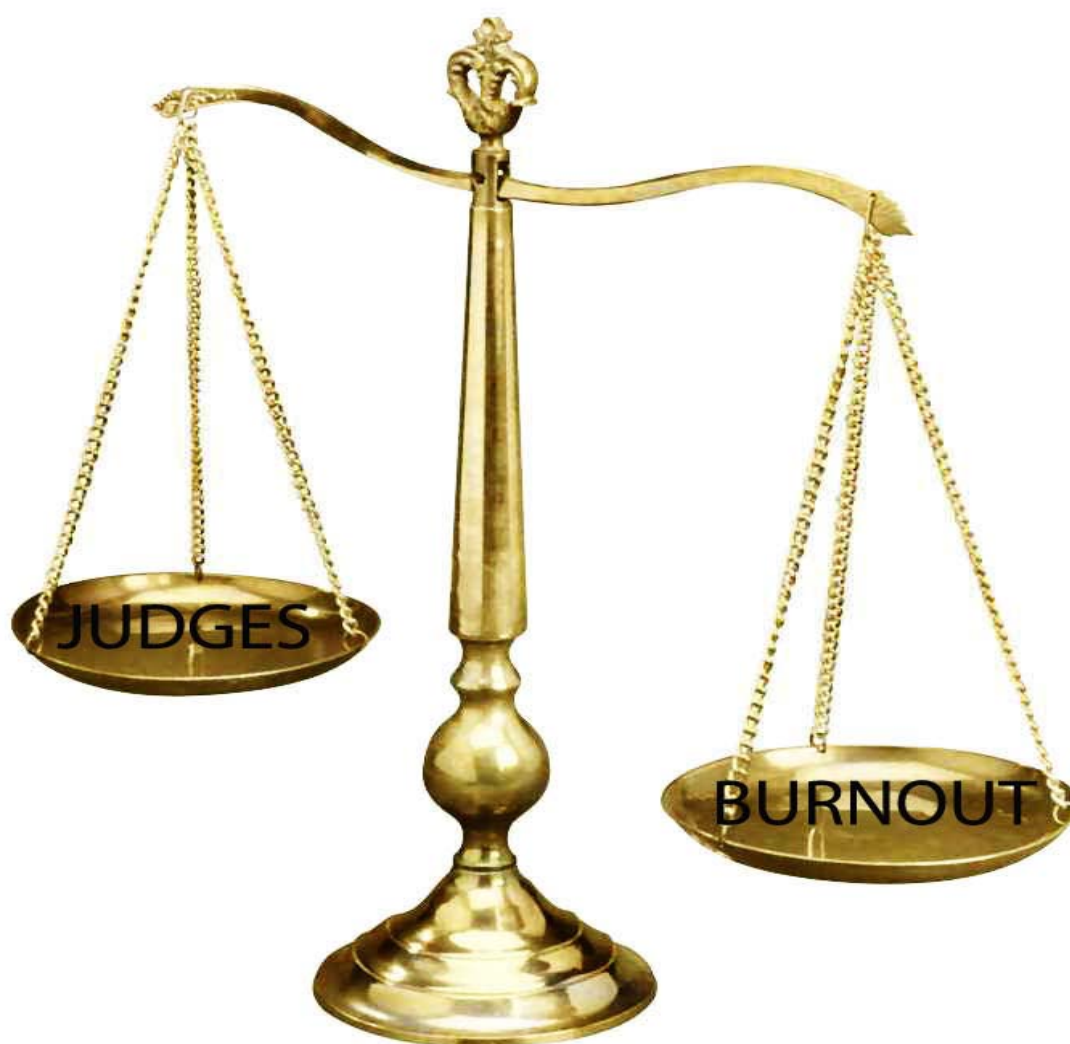


ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

«Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης στους Δικαστές»



Σταυρούλα Λάου
Α.Μ.:1966
E-mail: avra_7@hotmail.com



Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

Εισαγωγή.....	- 3 -
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 1 ^ο	- 5 -
«Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης»	- 5 -
1.1 Ορισμός Συνδρόμου.....	- 5 -
1.2. Χαρακτηριστικά Συνδρόμου.....	- 10 -
1.3. Αίτια Συνδρόμου.....	- 12 -
1.4. Συμπτώματα Συνδρόμου.....	- 17 -
1.5. Διαγνωστική Αξιολόγηση.....	- 19 -
1.6. Διαφορά Συνδρόμου από Άγχος και Στρες.....	- 20 -
1.7. Διαφορά Συνδρόμου από Κατάθλιψη.....	- 23 -
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 2 ^ο	- 24 -
«Θεωρητικά Μοντέλα Επαγγελματικής Εξουθένωσης»	- 24 -
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 3 ^ο	- 27 -
«Πρόληψη & Θεραπεία»	- 27 -
3.1. Τεχνικές	- 27 -
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 4 ^ο	- 29 -
«Έρευνα: Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους δικαστές»	- 29 -
4.1 Μεθοδολογία.....	- 29 -
4.2 Αποτελέσματα.....	- 30 -
4.2.1 Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα	- 36 -
4.3 Συζήτηση.....	- 56 -
4.3 Περιορισμοί	- 60 -
4.4 Συμπεράσματα	- 60 -
Β Ι Β Λ Ι Ο Γ Ρ Α Φ Ι Α	- 61 -



Εισαγωγή

Η σημερινή κοινωνία είναι μια κοινωνία απαίτησης, υποχρεώσεων και συνεχώς αυξανόμενων αναγκών. Οι ραγδαίες εξελίξεις και οι ατέρμονες αλλαγές αναγκάζουν τους εργαζόμενους να επιδίδονται σε έναν μόνιμο αγώνα δρόμου για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στην διαρκή πίεση. Ως αποτέλεσμα το στρες και το άγχος γιγαντώνονται προκαλώντας τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά προβλήματα.

Ένα επάγγελμα που επηρεάζεται άμεσα είναι αυτό του δικαστή. Οι δικαστές έχουν ξεχωριστό και ξεκάθαρο ρόλο σε ένα επάγγελμα που είναι ωστόσο άκρως αγχωτικό. Πρέπει να είναι αντικειμενικοί και απαλλαγμένοι απ' τις προκαταλήψεις. Καλούνται να λάβουν αποφάσεις σε μικρό χρονικό διάστημα, οι οποίες θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές. Αναμένεται να είναι δίκαιοι και σκληροί αναφορικά με τις αποφάνσεις τους, συμπονετικοί και αποδοτικοί αναφορικά με την προσέγγιση και την διεξαγωγή της δουλειά τους. Πρέπει να προβαίνουν σε ορθές κρίσεις και να άγονται σε πλήρη δικανική πεποίθηση.

Ωστόσο, η πληθώρα των υποθέσεων για τις οποίες καλούνται να αποφανθούν επί καθημερινής βάσεως σε συνδυασμό με τον περιορισμένο χρόνο που έχουν στη διάθεσή τους, καθώς και η αυξημένη ανάγκη για άμεση ανταπόκριση δημιουργούν ένα ιδιαιτέρως αρνητικό κλίμα στον επαγγελματικό τους χώρο, καθιστώντας τους πολλές φορές δυσλειτουργικούς. Η συνεχής εργασία με προθεσμίες σε περιβάλλοντα ανταγωνιστικά και συνθήκες αντίξοες επιφέρει πολύ αρνητικά αποτελέσματα. Το άγχος και οι απαιτήσεις είναι χαρακτηριστικά επίμονα και φαινομενικά ατελείωτα, ειδικά όταν ο δικαστικός καταβάλλει προσπάθειες να βρει τη χρυσή τομή μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.

Οι υπερβολικές απαιτήσεις απ' τη δουλειά, η συνεχής και έντονη δραστηριότητα και το μεγάλο φάσμα καθηκόντων, χρειάζονται διαρκή εγρήγορση και ενέργεια απ' τον δικαστή. Διαφορετικά, εάν η κατάσταση αυτή διαιωνίζεται, τότε η αυξανόμενη άντληση ενέργειας επιφέρει καταπόνηση, ψυχική και σωματική κόπωση και υπερβολικό άγχος. Η αδυναμία διαχείρισης του έντονου αυτού άγχους και ανεύρεσης μιας λύσης δόκιμης και αποτελεσματικής δρα συσσωρευτικά προκαλώντας το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης. Το λεγόμενο Burnout (Syndrome) αναφέρεται στην αποπροσωποποίηση, την υπέρμετρη εξάντληση και στα



έντονα συναισθήματα που δεν εκδηλώνονται και εκφράζεται με απομάκρυνση, συναισθηματική αδιαφορία και κυνισμό προς τους ανθρώπους αλλά και προς την ίδια την εργασία. Χαρακτηρίζεται από μια κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης και προκαλείται λόγω μακροχρόνιας εργασίας κάτω από ιδιαίτερα απαιτητικές συνθήκες. Ο όρος αυτός από φαινόμενο παρατήρησης των επιστημόνων έχει αρχίσει να αφορά όλο και μεγαλύτερες ομάδες πληθυσμών, προκαλώντας ιδιαίτερη αίσθηση και προβληματισμούς αναφορικά με τη φύση και την εξέλιξή του.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

«Το Σύνδρομο της Επαγγελματικής Εξουθένωσης»

1.1 Ορισμός Συνδρόμου

Η σχέση που έχουν οι εργαζόμενοι με την εργασία τους καθώς και οι δυσκολίες που ενδέχεται να προκύψουν όταν αυτή η σχέση καθίσταται δυσλειτουργική, έχουν εδώ και καιρό αναγνωριστεί ως ένα σημαντικό φαινόμενο της σύγχρονης εποχής. Η χρήση του όρου «Burnout» γι' αυτό το φαινόμενο έκανε την εμφάνισή της για πρώτη φορά με κάποια σχετική συχνότητα τη δεκαετία του '70 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, κυρίως ανάμεσα σε ανθρώπους που επιτελούσαν κοινωνικό λειτούργημα όπως γιατρούς, δικαστές, δικηγόρους, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, εκπαιδευτικούς, αστυνομικούς και νοσηλευτές (Burke & Richardsen, 1993· Cordes & Dougherty, 1993). Η συναισθηματική και ψυχολογική επιβάρυνση που χαρακτηρίζει τα επαγγέλματα αυτά, οδηγεί στην γρήγορη εξάντληση των ενεργειακών αποθεμάτων, στον επηρεασμό της ψυχικής και σωματικής υγείας και, τελικά, στην ολοκληρωτική εξάντληση. Το αίσθημα της αναποτελεσματικότητας οφείλεται στη μείωση των επαγγελματικών επιδόσεων και αντικατοπτρίζει τη χαμηλή αυτοεκτίμηση του πάσχοντος.

Ο Greene το 1961 στο μυθιστόρημά του με τίτλο «A Burn-Out Case» στο οποίο ένας πνευματικά βασανισμένος και απομυθοποιημένος αρχιτέκτονας παραιτείται και αποσύρεται στην ζούγκλα της Αφρικής, αναφέρεται στον συγκεκριμένο όρο. Ακόμα και κείμενα προγενέστερα αυτού περιέγραφαν παρόμοια φαινόμενα, συμπεριλαμβανομένης της υπερβολικής κούρασης και της απώλειας θέλησης και ενέργειας αναφορικά με την εργασία (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Στην επιστημονική του διάσταση ο όρος χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 1974 από τον Freudenberger για την περιγραφή συμπτωμάτων σωματικής και ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας και γενικότερα σε χώρους που δημιουργούνται στενές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ατόμων που έχουν την ανάγκη τους.

Το σύνδρομο αυτό είναι ένα συχνό φαινόμενο, συνδέεται με συναισθήματα και προκαλείται όταν οι συναισθηματικές και σωματικές πηγές μειώνονται στο βαθμό που η μείωση υπερβαίνει την ανανέωση καταλήγοντας σε ολοκληρωτική μείωση



πηγών (Hobfoll, 1988). Το burnout θεωρείται επίσης αποτέλεσμα υπερβολικής κούρασης ή εξάντλησης σαν αρνητική απάντηση στο στρες με την ευρεία έννοια. Οι περισσότερες έρευνες για το burnout διεξήχθησαν τις δύο τελευταίες δεκαετίες (Hellesøy, Grønhaug & Kvitastein, 2000) και ξεκίνησαν ως αποτέλεσμα έρευνας στα συναισθήματα, στην πρόκληση και στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι την αντιμετωπίζουν (Burke & Richardsen, 1993). Ο αριθμός τους είναι αρκετά μεγάλος και έχουν ως επί το πλείστον ψυχοκοινωνικό περιεχόμενο (Schaufeli, 1998).

Στα αγγλικά ο όρος «burnout» σημαίνει «αναλώνομαι προοδευτικά εκ των έndon μέχρι του σημείου της απανθράκωσης» (Maslach & Jackson, 1984).

Στα ελληνικά έχουν αποδοθεί αρκετοί ορισμοί στο φαινόμενο, όπως «το σύνδρομο της ολοκληρωτικής εξουθένωσης» ή «το σύνδρομο της ολοκληρωτικής εξάντλησης». Ο πιο δόκιμος όρος σήμερα είναι «το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης» κι αυτό γιατί έχει παρατηρηθεί ότι αφετηρία του είναι οι δυσχερείς εργασιακές συνθήκες.

Το σύνδρομο αυτό ορίζεται επίσης και ως ο δείκτης ασυμφωνίας μεταξύ αυτού που *είναι* οι άνθρωποι και αυτού που *πρέπει να κάνουν*. Είναι η απάντηση στις υψηλές απαιτήσεις εργασίας (Cordes & Dougherty, 1993·Ganstert & Schanbroek, 1991·Shirom, 1989). Αντιπροσωπεύει μία διάβρωση στις αξίες, στην αξιοπρέπεια, στο θέμα και στη θέληση. Μία διάβρωση της ανθρώπινης ψυχής. Είναι μια πληγή που μεγαλώνει συνεχώς και κλιμακώνεται στο πέρας των χρόνων, θέτοντας τους ανθρώπους σε μια κατηφορική σπείρα. Όπως δηλώνει και η λέξη διάβρωση το burnout είναι μία σταδιακή διαδικασία απώλειας κατά την οποία η ασυμφωνία μεταξύ των αναγκών του ανθρώπου και των απαιτήσεων της δουλειάς μεγαλώνει ακόμα περισσότερο. Οι απαιτήσεις αυτές διαμορφώνουν τις εμπειρίες του ατόμου, ενώ η απόδοσή του επηρεάζει τον χώρο εργασίας και όλους τους ανθρώπους σε αυτόν (Leiter & Maslach, 2005).

Το μεγάλο ερώτημα που ανακύπτει από όλα αυτά είναι κατά πόσο η διαδικασία της διάβρωσης προκύπτει από τη δουλειά και τη φύση της, ή από τον άνθρωπο, τον χαρακτήρα του και το γενικό σύστημα αντιλήψεων και αξιών του.

Με το πέρας των χρόνων πολλές ήταν οι ερμηνείες που δόθηκαν στο σύνδρομο αυτό, οι οποίες προέκυψαν από τη σύνθεση πληροφοριών πολλών διαφορετικών ερευνών. Κατέστη σύντομα εμφανές πως δεν υπήρχε μία κοινή αντίληψη αναφορικά με το περιεχόμενο του όρου. Οι Perlman & Hartman (1982) συνέταξαν μία λίστα με την πολλαπλότητα των αντιλήψεων, η οποία περιελάμβανε τα κάτωθεν:



- Αποτυχία, κούραση, εξάντληση
- Απώλεια δημιουργικότητας
- Απώλεια αφοσίωσης στην εργασία
- Υπερβολική δέσμευση με πελάτες, συναδέλφους και δουλειά
- Απόκριση στο χρόνιο στρες για την κατάκτηση της κορυφής
- Ένα σύνδρομο κατάλληλων συμπεριφορών προς πελάτες και εαυτό, συχνά σχετιζόμενων με δυσλειτουργικά σωματικά και συναισθηματικά συμπτώματα.

Αν και αυτές οι έννοιες εν μέρει συμπίπτουν, υπολείπονται αναφορικά με μία κοινή και ακριβή περιγραφή του τι είναι μοναδικό ως προς το σύνδρομο, κάτι που θεωρείται προαπαιτούμενο για τον ξεκάθαρο ορισμό του burnout (Frankfort-Nachmias & Nachmias, 1992).

Η κύρια διαφορά στους ορισμούς του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης έγκειται στο αν το burnout σχετίζεται αποκλειστικά με την εργασία, η οποία ορίζεται ως απασχόληση εκτός σπιτιού (Hellesøy, Grønhaug & Kvitastein, 2000) ή αν έχει να κάνει και με μη επαγγελματικές καταστάσεις και περιβάλλοντα (Schaufeli & Buunk, 1996). Ωστόσο, επειδή το MBI (Maslach Burnout Inventory) εστιάζει μόνο στην εξουθένωση στον χώρο εργασίας, όλες οι έρευνες αναφορικά με το σύνδρομο προσανατολίζονται στην επαγγελματική απασχόληση. Υπάρχουν και σταθμισμένα εργαλεία μέτρησης του burnout εκτός εργασιακού περιβάλλοντος (Hallsten, 1993· Shirom, 1989), αλλά είναι πολύ χαμηλής συχνότητας και μειονεκτούν σε αναλύσεις και αξιολογήσεις, καθώς η βιβλιογραφία είναι πολύ λίγη.

Κατά τη διάρκεια των ετών αποσαφηνίστηκε το περιεχόμενο του όρου και δημιουργήθηκαν πολλά εργαλεία μέτρησης (Maslach & Jackson, 1986).

Σήμερα, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης προσδιορίζεται ως μια παρατεταμένη απάντηση στους χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον (Hellesøy, Grønhaug & Kvitastein, 2000). Σύμφωνα με τον καθολικά αποδεκτό ορισμό της Maslach και συνεργατών είναι ένα τρισδιάστατο φαινόμενο το οποίο εκδηλώνεται μέσω των εξής συνιστωσών:



- **Συναισθηματική Εξάντληση**

Χαρακτηρίζεται από απώλεια ενέργειας και την αίσθηση ότι τα συναισθηματικά αποθέματα κάποιου έχουν καταναλωθεί πλήρως.

- **Αποπροσωποποίηση ή Αποκτήνωση**

Χαρακτηρίζεται από την τάση των εργαζομένων να συμπεριφέρονται στους πελάτες τους σαν αντικείμενα και όχι σαν ανθρώπινες οντότητες.

- **Μειωμένη Προσωπική Απόδοση**

Χαρακτηρίζεται από την τάση κάποιου επαγγελματία να αυτοαξιολογείται αρνητικά και από την αίσθηση μείωσης αναφορικά με την εργασιακή δεινότητα και την επιτυχημένη παραγωγικότητα.

Πρέπει να σημειωθεί ωστόσο πως ακόμα υπάρχουν ασάφειες. Επί παραδείγματι κάποιοι ερευνητές ισχυρίζονται ότι το burnout μπορεί να εκληφθεί ως ένα μονοδιάστατο φαινόμενο (Golembiewski & Munzenriden, 1981). Κάποιοι υποστηρίζουν ότι είναι δισδιάστατο, ενώ άλλοι αντιτίθενται ότι υπάρχουν τέσσερις και πλέον συνιστώσες (Hellesøy, Grønhaug & Kvitastein, 2000). Παρόλα αυτά, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μία όλο και αυξανόμενη ομοφωνία και πληθαίνουν ακόμα περισσότερο οι υποστηρικτές του ορισμού της Maslach και συνεργατών.

Η συναισθηματική εξάντληση αποτελεί τον πρωταρχικό παράγοντα (Cordes & Dougherty, 1993 Maslach & Jackson, 1986). Εμφανίζεται πρώτη εξαιτίας των πολυετών και υπερβολικών αναγκών που στερεύουν τις πηγές του ατόμου και αναπτύσσονται σταδιακά σαν αμυντική στρατηγική αντιμετώπιση που περιορίζει την εμπλοκή του ατόμου με άλλους (Maslach, 1982). Η Maslach και οι συνεργάτες σε μία έρευνα που έγινε το 2001 παρατήρησαν ότι όταν οι άνθρωποι περιγράφουν τους εαυτούς τους ή άλλους που βιώνουν burnout η εμπειρία στην οποία αναφέρονται πιο συχνά είναι αυτή της εξάντλησης. Ο Evans και οι συνεργάτες του (2006) αναφέρθηκαν στην συναισθηματική εξάντληση ως ένα συναίσθημα υπερβολικής πίεσης και μείωσης συναισθηματικών πηγών ενέργειας. Τα συστατικά της είναι η κούραση, η απώλεια ενέργειας, η εξασθένιση και η φθορά (Schwarzer et al., 2000) και ο φόβος και η απροθυμία να πάει ο εργαζόμενος κάθε μέρα στη δουλειά (Cordes & Dougherty, 1993).

Η αποπροσωποποίηση είναι γνωστή και ως κυνισμός. Σχετίζεται με περιφρόνηση και αρνητισμό και αναφέρεται σε μια γενικευμένη καχυποψία της ακεραιότητας



δήθεν κινήτρων των άλλων. Ως αποτέλεσμα το άτομο που υποφέρει από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αγνοεί επίτηδες τους άλλους θεωρώντας πως κάθε τους προσέγγιση έχει ιδιοτελή χαρακτήρα (Chang, 2009).

Αναφορικά με την μειωμένη προσωπική απόδοση, όταν κάποιος νιώθει αδιαφορία και εξάντληση προς τους ανθρώπους με τους οποίους έρχεται σε επαφή είναι δύσκολο να επιτύχει μία αίσθηση ικανοποίησης. Όπως σημειώνει και ο Bandura (1997) η αποτελεσματικότητα αντανακλά τα προσωπικά πιστεύω κάθε ανθρώπου για τις ικανότητές του να κυνηγήσει μια πορεία δράσης για να φανεί αντάξιος στις απαιτήσεις που προκύπτουν κάθε φορά.

Η Maslach και οι συνεργάτες (2001) υποστηρίζουν πως η έλλειψη αποτελεσματικότητας φαίνεται να προκύπτει πιο καθαρά από την έλλειψη σχετικών πηγών, ενώ η εξάντληση και ο κυνισμός προκύπτουν από το φόρτο εργασίας και τις κοινωνικές διαμάχες.

Όπως αναφέρθηκε η συναισθηματική εξάντληση είναι ο πυρήνας, το βασικό στοιχείο που καθορίζει την εξέλιξη της εξουθένωσης. Για να είμαστε σε θέση να διακρίνουμε την συναισθηματική εξουθένωση, θα πρέπει πρώτα να κατανοήσουμε τα συναισθήματα που οδηγούν σε αυτή, τα οποία είναι τα εξής: **άγχος, ματαίωση και θυμός και ενοχή.**

➡ **ΑΓΧΟΣ**

Το άγχος πυροδοτείται συνήθως από αισθήματα έλλειψης ετοιμότητας (Bullough et al., 2006). Προκύπτει όταν κάποιος αντιμετωπίζει αβέβαιες υπαρξιακές απειλές (Lazarus, 2001) και είναι πιο έντονο στις νεαρές ηλικίες, λόγω έλλειψης εμπειρίας (Chang, 2009).

➡ **ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΚΑΙ ΘΥΜΟΣ**

Ο θυμός μπορεί να προκύψει από συγκρούσεις αναφορικά με τους στόχους. Η ματαίωση προκαλείται από παράγοντες όπως η εργασία, οι υποχρεωτικές εξωτερικές αλλαγές και οι διαμάχες μεταξύ στόχων και απαιτήσεων (Chang, 2009). Σύμφωνα με τον Sutton (2007) τα όρια μεταξύ ματαίωσης και θυμού δεν είναι πολύ ευδιάκριτα. Η ειδοποιός διαφορά είναι πως ο θυμός συμπεριλαμβάνει την έννοια της απειλής και της βλάβης. Είναι αποτέλεσμα κάποιας συγκεκριμένης προσβολής κατά την οποία η δράση πιστεύεται πως είναι άδικη και ελεγχόμενη (Ben-Ze've, 2000· Lazarus, 2001). Όσοι έχουν συναισθήματα θυμού συχνά έχουν την πεποίθηση ότι δεν τους εκτιμούν όσο τους αξίζει, ενώ



ταυτόχρονα αισθάνονται πως πληγώνεται η αξιοπρέπειά τους και απειλείται η εξουσία τους (Chang, 2009).

➡ ΕΝΟΧΗ

Η ενοχή είναι ένα αυτό-προκαλούμενο συναίσθημα που παρατηρείται σε όσους είναι υπεύθυνοι για υψηλής σημασίας καταστάσεις. Συχνά περιλαμβάνει τους ηθικούς σκοπούς που αφορούν ένα επάγγελμα. Το βασικό στοιχείο της ενοχής είναι η παραβίαση των ηθικών νορμών ή κανόνων (Ben-Ze've, 2000· Lazarus, 2001). Επίσης, η ενοχή σχετίζεται με την υπευθυνότητα ενώ πολλές φορές συνοδεύεται από ντροπή.

Συνοψίζοντας, το άγχος και η ενοχή συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης από την άποψη των στρεσογόνων παραγόντων που προκαλούνται και που έχουν μακροχρόνιες επιδράσεις, ενώ η ματαίωση και ο θυμός από την άποψη της δύναμης και της έντασης των προκαλούμενων από τρίτους συναισθημάτων και η εκτεταμένη έκθεσή τους σε αυτά οδηγεί σε ακόμα πιο έντονους βαθμούς burnout (Chang, 2009)

Μία άλλη άποψη είναι ότι το burnout δεν είναι σύνδρομο αλλά μια κοινωνική κατασκευή που εξατομικεύει τα κοινωνικά προβλήματα (Söderfeldt, 1997· Walker, 1986).

1.2. Χαρακτηριστικά Συνδρόμου

Αρχικά, είχε εκτιμηθεί ότι το burnout προέκυπτε ως αποτέλεσμα της επί καθημερινής βάσεως επαφή με τον ανθρώπινο πόνο. Επαγγέλματα όπως παθολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, οδοντίατροι, φυσικοθεραπευτές και νοσοκόμοι εθεωρείτο πως άνηκαν στην ομάδα υψηλού κινδύνου αναφορικά με το σύνδρομο (Demir et al. 2003· Jimmieson, 2000).

Ωστόσο, έρευνες της τελευταίας δεκαετίας έδειξαν ότι οι βασικές (3) διαστάσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να ανιχνευτούν σε κάθε επαγγελματική ομάδα (Bekker, Demerouti & Schaufeli, 2002· Leiter & Robichaud, 1997· Cordes & Dougherty, 1993). Μια έρευνα του Demerouti και συνεργατών το 2001 έδειξε ότι τα συμπτώματα του συνδρόμου δεν διέφεραν ιδιαίτερα μεταξύ διαφορετικών επαγγελματικών ομάδων (στην έρευνα



συγκαταλέχθηκαν άτομα από το χώρο της βιομηχανίας, των κοινωνικών υπηρεσιών και των μεταφορών).

Το burnout είναι μια κατάσταση συναισθηματικής, πνευματικής και σωματικής εξάντλησης προκαλούμενη από υπερβολικό και παρατεταμένο στρες. Συμβαίνει όταν το άτομο αισθάνεται καταβεβλημένο και ανίκανο να φανεί αντάξιο των υποχρεώσεών του. Όσο το στρες συνεχίζεται, αρχίζει η απώλεια ενδιαφέροντος και κινήτρων. Ως αποτέλεσμα, η παραγωγικότητα μειώνεται, η ενέργεια ελαττώνεται δραματικά και το άτομο νιώθει πως δεν έχει πλέον να προσφέρει κάτι.

Το κύριο συναίσθημα που κατακλύζει την πλειοψηφία όσων πάσχουν από το σύνδρομο είναι η παγίδευση και η μείωση των αποθεμάτων των πηγών ενέργειας (Shirom, 1989).

Οι εργαζόμενοι που βιώνουν συναισθηματική εξάντληση αισθάνονται συναισθηματικά «στεγνωμένοι» κι απογοητευμένοι από το σύνολο μιας εργάσιμης ημέρας (Burke & Greenglass, 2001). Νιώθουν κόπωση γι' αυτό και προσπαθούν να κρατάνε απόσταση ασφαλείας απ' όλα τα άτομα με τα οποία έρχονται σε επαφή και θεωρούνται πηγή της εξάντλησής τους. Το επάγγελμά τους εκλαμβάνεται ως αναπόφευκτο κακό από το οποίο δεν μπορούν να δραπετεύσουν. Για το λόγο αυτό, πολλές φορές είναι αδύνατο να αναπτύξουν στενότερες σχέσεις με ανθρώπους που χρειάζονται την επιστημονική αλλά και την συναισθηματική τους υποστήριξη. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η τάση των γιατρών να αναφέρονται στους ασθενείς όχι με το όνομά τους, αλλά με την ασθένεια ή τον αριθμό δωματίου (Maslach & Pines, 1977) και η ροπή των δικηγόρων να αναφέρονται στους πελάτες τους με το περιεχόμενο της υπόθεσης.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με αρνητικά συναισθήματα, κυρίως αυτό της αβοηθησίας και θεωρεί πως δεν μπορεί να ξεφύγει από τις περιβαλλοντικές καταστάσεις (Hellesøy, Grønhaug & Kvitastein, 2000). Το burnout συνδέεται στενά και με συστηματική αποχή από την εργασία, άμετρη χρήση αδειών ασθένειας και μείωση της συνολικής προσωπικής ευημερίας.

Επιπρόσθετα, ο χαμηλός έλεγχος στον επαγγελματικό χώρο σχετίζεται άμεσα με υψηλά επίπεδα εξουθένωσης (Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli & van Dierendonck, 2005).

Ένας πολύ σοβαρός αντίκτυπος είναι η μείωση που παρατηρείται αναφορικά με την εργασιακή επίδοση και την ποιότητα προσφοράς υπηρεσιών. Όσοι υποφέρουν από το σύνδρομο αυτό χάνουν το νόημα και τον έλεγχο τόσο της ζωής, όσο και της



δουλειάς τους και δεν έχουν καμία αίσθηση επίτευξης λόγω της μακρόχρονης συναισθηματικής, σωματικής και πνευματικής εξάντλησης που βιώνουν. Ως εκ τούτου δεν είναι ικανοί να φανούν αντάξιοι των απαιτήσεων.

Οι επαγγελματίες που υποφέρουν από επαγγελματική εξουθένωση χάνουν το αίσθημα της χαράς. Γίνονται περισσότερο ευερέθιστοι, είναι πιο επικριτικοί και σαρκαστικοί, ενώ διακατέχονται και από έντονο κυνισμό. Είναι λιγότερο υπομονετικοί με τους συναδέλφους τους ή με άλλα πρόσωπα με τα οποία έρχονται σε επαφή στην επαγγελματική τους δραστηριότητα. Αισθάνονται ότι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν είναι ανυπέρβλητες. Δεν έχουν την ενέργεια να είναι παραγωγικοί, ενώ παρουσιάζουν μειωμένη όρεξη για να πάμε στο εργασιακό τους περιβάλλον ή να ξεκινήσουν την δουλειά τους. Χάνουν κάθε αισιοδοξία και όραμα για τις δραστηριότητές τους και ακόμη και όταν σημειώνουν επιτυχίες, δεν νιώθουν την ικανοποίηση και την ολοκλήρωση που θα έπρεπε. Νιώθει μία διαρκή κούραση, ενώ παράλληλα ενοχλούνται από τις ερωτήσεις των συναδέλφων τους σχετικά με το πώς αισθάνονται. Δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις ατόμων που καταφεύγουν σε φάρμακα για να αντιμετωπίσουν τη δυσάρεστη κατάσταση που βιώνουν. Κάποιοι καταφεύγουν στο αλκοόλ ή αρχίζουν να τρώνε υπερβολικά σε μια προσπάθειά τους νιώσουν καλύτερα ή να απομακρύνουν την κατάπτωση που τους επιφέρει το σύνδρομο.

Ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό είναι η έμφαση στη διάρκεια, με την έννοια ότι η εξάντληση δεν προκύπτει μέσα σε μια νύχτα, αλλά είναι μια μακροχρόνια, διαβρωτική διαδικασία (Maslach et al., 2001· Schaufeli & Buunk, 1996· Shirom, 1989).

Οι αρνητικές επιδράσεις του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζουν κάθε τομέα της ζωής -και στο σπίτι και στην κοινωνική ζωή-, ενώ δεν αποκλείεται να προκαλέσει μακροχρόνιες αλλαγές στο σώμα, οι οποίες καθιστούν το άτομο περισσότερο ευάλωτο σε ασθένειες όπως το κρύωμα και η γρίπη.

1.3. Αίτια Συνδρόμου

Η αιτιοπαθογένεια του συνδρόμου είναι πολυδιάστατη και απορρέει απ' τη σχέση του ατόμου με το επάγγελμά του και τη χρόνια επίδραση συναισθηματικών και διαπροσωπικών στρεσογόνων παραγόντων στον εργασιακό χώρο. Όποιος αισθάνεται υποτιμημένος και καταπονημένος κινδυνεύει από το σύνδρομο σε μεγάλο βαθμό.



Σύμφωνα με τους Cordes & Dougherty (1993) οι παράγοντες που συντείνουν στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εξουθένωσης ομαδοποιούνται σε α)εξωτερικούς και β)εσωτερικούς.

Πιο αναλυτικά:

A) Τα εξωτερικά χαρακτηριστικά αναφέρονται στη φύση της εργασίας και στο εργασιακό πλαίσιο. Η επαφή με άτομα που συχνά αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα φαίνεται να συνδέεται με το burnout, ειδικά όταν αυτή γίνεται υπό συναισθηματικά φορτισμένο κλίμα. Δεν είναι λίγες οι φορές που οι επαγγελματίες έρχονται αντιμέτωποι με ιδιάζουσες συναισθηματικές καταστάσεις (από αδιαφορία μέχρι επιθετικότητα), νιώθοντας υποχρεωμένοι να δώσουν λύση στο εκάστοτε πρόβλημα. Η εσφαλμένη αυτή εντύπωση συνδυαζόμενη με την ίδια τη φύση της κάθε κατάστασης που ενδέχεται να συνεπάγεται σύγχυση ή σύγκρουση ρόλων δρουν επικουρικά ως προς την εμφάνιση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

B) Τα εσωτερικά χαρακτηριστικά σχετίζονται με την προσωπικότητα του ατόμου. Ως προς το φύλο οι διαφορές που υπάρχουν είναι μικρότερες συγκριτικά με την πείρα και την ηλικία. Κύριο αίτιο φαίνεται να είναι η διάψευση των προσδοκιών. Οι νεότεροι ηλικιακά είναι γεμάτοι προσδοκίες συχνά μη ρεαλιστικές, οι οποίες πολλές φορές δεν επαληθεύονται.

Παράγοντες που ενδέχεται να οδηγήσουν στο σύνδρομο είναι και οι εξής:

- Τραυματικά γεγονότα που έχουν βιώσει οι επαγγελματίες στη δουλειά
(Van der Ploeg, Dorresteyjn & Kleber, 2003).
- Διαμάχη και ασάφειες σχετικά με τον εργασιακό ρόλο
(Posig & Kickul, 2003)
- Χαμηλά επίπεδα κοινωνικής στήριξης
(Brown & O'Brien, 1998)
- Ο υποβιβασμός από τον προϊστάμενο ή η υπόνοια για υποβιβασμό
(Westman & Etzion, 1999)
- Ανεπαρκή εργασιακά αποθέματα
(Lee & Ashforth, 1996)
- Παράγοντες επικινδυνότητας και ασφάλειας
(Leiter & Robichaud, 1997)

Η δυσαναλογία μεταξύ της συνεισφοράς του επαγγελματία και της ανταμοιβής του - οικονομική, ηθική, προοπτικές ανόδου – έχει συσχετιστεί θετικά με το



σύνδρομο. Ακόμα, το χαοτικό περιβάλλον εργασίας ή μια βαριά μονοτονία και η αβεβαιότητα για το μέλλον ή το ρόλο του επαγγελματία σε έναν οργανισμό είναι δυνατό να είναι οι αιτίες του συνδρόμου. Επίσης, άτομα που ανήκουν στις ομάδες επικινδυνότητας είναι εργαζόμενοι που αφοσιώνονται πλήρως στη δουλειά τους, που είναι ευσυνείδητοι και δυσκολεύονται να διαχωρίσουν την επαγγελματική τους ενασχόληση από την προσωπική τους ζωή, άτομα που αναλαμβάνουν πολλές ευθύνες και προσπαθούν να ικανοποιήσουν και να βοηθήσουν όλους στο περιβάλλον τους.

Ακόμα, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναπτύσσεται παράλληλα και με άλλους παράγοντες που επηρεάζουν την πορεία του, όπως το οικογενειακό πλαίσιο, η κοινωνική αλληλεπίδραση και η αποδοχή από τρίτους (Ekstedt, 2005).

Μία άλλη ομάδα παραγόντων που συμβάλλουν στην εξέλιξη του συνδρόμου είναι: οι διαπροσωπικές σχέσεις, η ασάφεια και διαμάχη ρόλων, τα προσωπικά χαρακτηριστικά, το περιεχόμενο της εργασίας, οι προσωπικές προσδοκίες και η πρόοδος καριέρας.

Πιο αναλυτικά,

➡ Ρόλος διαπροσωπικών σχέσεων

Οι διαπροσωπικές σχέσεις διαδραματίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στην εκδήλωση του burnout. Ο κίνδυνος μεγαλώνει όταν ο εργαζόμενος απασχολείται σε θέσεις και υπηρεσίες που σχετίζονται με τη παροχή βοήθειας σε ανθρώπους με προβλήματα (Cordes & Dougherty, 1993).

Η δουλειά αυτών των ανθρώπων απαιτεί άμεση και εκτενή επαφή με άλλους ανθρώπους σε συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις. Σε πολλά από αυτά τα επαγγέλματα η ανατροφοδότηση από τον πελάτη ή από τον προϊστάμενο είναι είτε ανύπαρκτη, είτε αποκλειστικά αρνητική. Η πιθανή εξάντληση που θα προκύψει από αυτές τις αλληλεπιδράσεις, ενδέχεται να επηρεαστεί από την στάση των πελατών. Αναλόγως την περίσταση εκείνοι μπορεί να είναι επιθετικοί, παθητικοί ή αμυντικοί (Maslach & Jackson, 1984). Οι πελάτες¹ αυτοί εξαρτώνται από τον επαγγελματία για να τους βοηθήσει κι αυτό αποτελεί μεγάλο βάρος για τον εργαζόμενο (Maslach, 1982).

Πολύ σημαντικός είναι και ο φόρτος εργασίας που χωρίζεται σε ποιοτικό και ποσοτικό. Η ποσοτική διάσταση σχετίζεται με την συχνότητα της

¹ Στην εργασία αυτή ο όρος «πελάτης» αναφέρεται σε κάθε άτομο, με το οποίο ο εργαζόμενος αλληλεπιδρά σε επαγγελματικό επίπεδο.



επαφής, τη διάρκεια και τον αριθμό των αλληλεπιδράσεων. Οι δύο τελευταίοι παράγοντες είναι και αυτοί που τυγχάνουν περισσότερης προσοχής από την έρευνα.

Η ποιοτική διάσταση αφορά τη διαπροσωπική απόσταση (επικοινωνία μέσω τηλεφώνου) και την ηλικιακή ομάδα του πελάτη (παιδί, έφηβος, ενήλικος).

Όσο αυξάνει ο αριθμός των πελατών, αυξάνουν και οι απαιτήσεις στις οποίες ο επαγγελματίας νιώθει την επιβεβλημένη ανάγκη να ανταποκριθεί. Εάν αυτές (οι απαιτήσεις) είναι συνεχείς, ο εργαζόμενος είναι περισσότερο ευάλωτος στο σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993).

➡ Ασάφεια και διαμάχη ρόλων

Ο ρόλος που κάθε εργαζόμενος καλείται να επιτελέσει είναι συγκεκριμένος και επιβεβλημένος. Η διαμάχη και η ασάφεια ως προς αυτόν προκύπτει ως αποτέλεσμα δυσαρμονίας και ασυμβατότητας προσδοκιών. Οι δύο αυτές έννοιες συμπεριλαμβάνονται σε πολλές έρευνες για το burnout (Jackson & Schuler, 1985) και σχετίζονται με την συναισθηματική εξουθένωση και την αποπροσωποποίηση (Schwab & Iwanicki, 1982a). Στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των τριών διαστάσεων της εξουθένωσης και των δύο αυτών μεταβλητών βρήκε και ο Brookings με τους συνεργάτες του σε μία έρευνά τους το 1985.

➡ Προσωπικά χαρακτηριστικά

Υπάρχουν κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που εξηγούν ως ένα βαθμό το λόγο για τον οποίο κάποιοι βιώνουν το burnout και κάποιοι παραμένουν ανεπηρέαστοι.

Άνδρες και γυναίκες αναφέρουν διαφορές στις 3 διαστάσεις του συνδρόμου (Lemkau, Rafferty, Purdy & Rudisill, 1987· Maslach & Jackson, 1981, 1985· Pretty et al., 1992· Schwab & Iwanicki, 1982b). Διαφορά υπάρχει και στις ηλικιακές ομάδες, με τους νεότερους να αναφέρουν μεγαλύτερα ποσοστά εξουθένωσης (Anderson & Iwanicki, 1984· Maslach & Jackson, 1981· Russell et al., 1987· Schwab & Iwanicki, 1982b· Stevens & O'Neill, 1983· Zabel & Zabel, 1982). Πιο συγκεκριμένα, μία έρευνα έδειξε πως οι ηλικίες που κινδυνεύουν περισσότερο από το σύνδρομο είναι αυτές μεταξύ 30 και 40 ετών (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Αυτό δείχνει πως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία, και σε εμπειρία, έχουν μάθει να προσαρμόζουν τις προσδοκίες τους αναφορικά με την εργασία τους, εν αντιθέσει με τους νεότερους που εισέρχονται στην αγορά εργασίας με αυξημένες απαιτήσεις και στόχους. Η ίδια έρευνα έδειξε πως τα μορφωμένα άτομα έχουν αυξημένες πιθανότητες να εκδηλώσουν burnout. Επίσης, υπάρχουν έρευνες που δείχνουν πως οι



παντρεμένοι εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά burnout, τα οποία μειώνονται ακόμα περισσότερο όταν υπάρχουν παιδιά (Maslach & Jackson, 1985).

➡ Περιεχόμενο εργασίας

Το περιεχόμενο της εργασίας είναι πολύ σημαντικό για την εκδήλωση του συνδρόμου. Οι βάρδιες, τα υποσυστήματα, ο χώρος και το ωράριο, τόσο αναφορικά με τις ώρες εργασίας (πρωί, βράδυ) όσο και αναφορικά με τη διάρκεια είναι πολύ σημαντικά για την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993).

➡ Προσωπικές προσδοκίες

Οι προσδοκίες των εργαζομένων για το επάγγελμα, την υπηρεσία και τη δική τους προσωπική αποτελεσματικότητα είναι ίσως ο πιο σημαντικός παράγοντας για την πρόβλεψη του burnout (Cherniss, 1980· Jackson & Schuler, 1983· Maslach & Jackson, 1984). Οι προσδοκίες αυτές χωρίζονται στις εξής κατηγορίες: στις προσδοκίες επίτευξης, στις οργανωτικές προσδοκίες και στις μη ικανοποιηθείσες προσδοκίες.

Οι προσδοκίες επίτευξης αναφέρονται στις ατομικές πεποιθήσεις ως προς αυτά που στοχεύουν να πετύχουν οι επαγγελματίες με τους πελάτες.

Οι οργανωτικές προσδοκίες αναφέρονται στις προσδοκίες του εργαζόμενου για τη φύση του επαγγελματικού συστήματος εν γένει και τη φύση της δουλειάς ειδικά και είτε προϋπάρχουν, είτε διαμορφώνονται αναλόγως εν καιρώ.

Τέλος, η τρίτη κατηγορία αναφέρεται στις προσδοκίες που είκαζε ότι έχει το άτομο και σε αυτές που συνειδητοποίησε ότι όντως έχει. Η απόκλιση μεταξύ αυτών των δύο μεταβλητών, αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993).

➡ Πρόοδος καριέρας

Η ανοδική πορεία στην επαγγελματική σταδιοδρομία δρα καταλυτικά στον περιορισμό της εμφάνισης του burnout. Πρώτον, οι συνεχείς προαγωγές συνοδεύονται από μείωση στην επαφή με τους πελάτες (Maslach, 1982). Αυτό, με τη σειρά του, μειώνει την ευαισθησία των εργαζομένων στην συναισθηματική εξουθένωση που προκύπτει από την αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Νιώθουν πως οι πράξεις τους έχουν νόημα και πως οι προσπάθειές τους τυγχάνουν της ανάλογης αναγνώρισης, με αποτέλεσμα να περιορίζεται σημαντικά η πιθανότητα για μειωμένη προσωπική απόδοση. Επιπρόσθετα, όσων η πορεία ακολουθεί μία λογική εξέλιξη, έχουν έντονα την πεποίθηση πως η υπηρεσία / φορέας όπου εργάζονται διέπεται από



σωστές αρχές και ακολουθεί ορθή πολιτική στην διαδικασία ανέλιξης του προσωπικού. Ως εκ τούτου, θεωρούν πως απασχολούνται από έναν δίκαιο εργοδότη. Ένα τέτοιο περιβάλλον είναι λιγότερο πιθανό να προκαλέσει συναισθηματική αβοηθησία. Ως εκ τούτου, η αποπροσωποποίηση που ακολουθεί την αβοηθησία περιορίζεται αισθητά. Αυτή η μεταβλητή, παρά την πρακτική αξία της, δεν έχει τύχει της αντίστοιχης προσοχής από πλευράς ερευνητών (Cordes & Dougherty, 1993).

1.4. Συμπτώματα Συνδρόμου

Η συχνή και μακροχρόνια έκθεση του επαγγελματία σε αντίξοες εργασιακές συνθήκες συνεπάγεται την υπερκόπωση και την εξάντλησή του. Οι συνέπειες της εξάντλησης αυτής δεν αφορούν μόνο στη σωματική κατάσταση του ατόμου, αλλά και στη συμπεριφορά του τόσο στην εργασία, όσο και στην προσωπική του ζωή (Cushway, 1992). Τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης κατηγοριοποιούνται σε σωματικά, ψυχολογικά και συμπεριφορικά. Στα **σωματικά** συμπτώματα περιλαμβάνονται όλα τα χαρακτηριστικά που αφορούν στις τυπικές εκδηλώσεις του άγχους και του στρες όπως: πονοκέφαλοι, υπερένταση, δυσκολίες ύπνου, γαστρεντερικά προβλήματα, διατροφικές διαταραχές, σεξουαλική δυσλειτουργία και μυοσκελετικοί πόνοι (Tyler & Cushway, 1998).

Η ευάλωτη σωματική υγεία του εργαζόμενου ενδέχεται να επηρεάσει και την ψυχολογία του, καθώς και την συμπεριφορά του, με δεσπόζοντα συμπτώματα το στρες, την ανία και το χαμηλό ηθικό αφενός και τη μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση, την παραίτηση και τις συγκρούσεις αφετέρου. Επιπλέον, η προσωπική και η κοινωνική ζωή του ατόμου δέχονται ισχυρό πλήγμα, καθώς τα προβλήματα του εργασιακού περιβάλλοντος μεταφέρονται στην οικογένεια και στον κοινωνικό περίγυρο. Ως αποτέλεσμα, οι εντάσεις στις σχέσεις με τα άλλα άτομα αυξάνονται, ενώ το ενδιαφέρον για τις κοινωνικές συναναστροφές μειώνεται (Griffith, Steptoe & Cropley, 1999).

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει πολύπλευρες επιδράσεις στη ζωή του εργαζομένου. Παρόλο που δεν εκδηλώνουν όλοι οι επαγγελματίες τα ίδια συμπτώματα, κάποια απ' τα σημαντικότερα που αναφέρονται στην παγκόσμια βιβλιογραφία είναι τα ακόλουθα:



Πίνακας 1 Συμπτώματα Επαγγελματική Εξουθένωσης

<u>ΣΩΜΑΤΙΚΑ</u>	<u>ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ</u>	<u>ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΑ</u>
Σωματική εξάντληση/ Κούραση	Δυσκαμψία στις αλλαγές/ έλλειψη ελαστικότητας	Χαμηλή εργασιακή απόδοση/ ικανοποίηση
Παρατεταμένη ασθένεια/ συχνές ασθένειες/ κρυολογήματα	Έλλειψη ενδιαφέροντος και συναισθημάτων/ απάθεια	Μειωμένη επικοινωνία/ παραίτηση
Αϋπνία ή υπερβολικό ύπνος	Κυνισμός/ αρνητική διάθεση	Υψηλά επίπεδα παραίτησης
Πονοκέφαλοι	Συναισθηματική εξάντληση/ έλλειψη συναισθηματικού ελέγχου	Αυξημένα επίπεδα απουσιασμού
Γαστρεντερικά προβλήματα/ έλκος	Χαμηλό ηθικό/ αίσθηση ματαιότητας	Έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία
Σεξουαλική δυσλειτουργία	Έλλειψη υπομονής/ ευερεθιστότητα	Αυξημένη χρήση φαρμάκων
Αύξηση ή μείωση βάρους	Αδυναμία αντιμετώπισης ανεπιθύμητων καταστάσεων	Αυξημένες οικογενειακές συγκρούσεις
Αναπνευστικά προβλήματα	Στρες	Υπερβολική χρήση αλκοόλ
Υπερένταση	Υπερβολική αυτοπεποίθηση/ λήψη ασυνήθιστα υψηλών ρίσκων	Αδυναμία συγκέντρωσης/ αδυναμία καθορισμού στόχων και προτεραιοτήτων
Αυξημένα επίπεδα χοληστερόλης	Ανία	Ροπή σε ατυχήματα
Στεφανιαία νόσος	Μειωμένη αυτοπεποίθηση	Αυξημένα παράπονα για την εργασία
Διαταραχές ομιλίας	Αποπροσωποποίηση	Εργασιομανία
	Εκνευρισμός	
	Κατάθλιψη	
	Καχυποψία	
	Αποξένωση	



	Αυξημένη ανησυχία	
	Αδυναμία λήψης αποφάσεων	
	Αισθήματα ενοχής/ αποτυχίας	
	Αισθήματα αδυναμίας	
	Αποτελμάτωση	

Προσαρμογή από το Don Unger, “Superintendent Burnout: Myth or Reality” (1980)

Τα συμπτώματα του burnout θεωρείτο πως πηγάζαν από την αλληλεπίδραση μεταξύ του επαγγελματία και του ατόμου με το οποίο αυτός έρχεται σε επαφή στο χώρο εργασίας του (Maslach, 1982).

Αναφορικά με την σωματική και ψυχική υγεία οι επαγγελματίες που υποφέρουν από το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζουν συχνά χαμηλότερο αυτοσυναίσθημα, κατάθλιψη, ευερεθιστότητα, αϋπνίες, πονοκεφάλους, αίσθημα σωματικής κόπωσης και γαστρεντερικά προβλήματα. Είναι πολύ πιθανό να σημειώσουν επιδείνωση στις οικογενειακές και κοινωνικές σχέσεις, καθώς και στις σχέσεις με τους συναδέλφους στο χώρο εργασίας τους. Επιπρόσθετα, αρκετά μεγάλος είναι και ο βαθμός δυσαρέσκειας ως προς τη δουλειά τους, απουσιών και τάσης για αλλαγή ή εγκατάλειψη του επαγγέλματος (Cordes & Dougherty, 1993).

Τέλος, τα συμπτώματα αναπτύσσονται σε σχέση με άλλους παράγοντες, όπως το οικογενειακό πλαίσιο, το κοινωνικό επίπεδο και το διαπροσωπικό ή επαγγελματικό επίπεδο στον χώρο εργασίας. Ωστόσο, χρειάζονται περισσότερα στατιστικά στοιχεία για να εξηγηθεί πληρέστερα ο τρόπος με τον οποίο το burnout αποδίδεται σε ατομικούς, κοινωνικούς και εργασιακούς παράγοντες κάθε φορά (Sanderfeldt, 1997· Walker, 1986).

1.5. Διαγνωστική Αξιολόγηση

Το burnout δεν είναι μια επίσημη διαγνωστική κατηγορία και δεν συμπεριλαμβάνεται σε κανένα από τα διεθνώς αποδεχόμενα διαγνωστικά συστήματα ταξινόμησης: Διαγνωστικό και Στατιστικό Εγχειρίδιο Πνευματικών Διαταραχών 4^η έκδοση (DSM-IV) που εκδίδεται από την Αμερικάνικη Ψυχιατρική Εταιρεία (APA, 2000) και τη Διεθνή Ταξινόμηση Διαταραχών (ICD-10) που εκδίδεται από τον



Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (WHO, 1992). Η διαγνωστική ονομασία που του αποδίδεται είναι «Διαταραχή Προσαρμογής» (Adjustment Disorder) (APA, 2000) ή «Εξουθένωση σχετιζόμενη με Στρες (Stress Related Exhaustion) (Z73.0:WHO, 1992). Πρόσφατα το Εθνικό Συμβούλιο Υγείας & Πρόνοιας (National Board of Health & Welfare) προσέθεσε το burnout ή «Σύνδρομο Εξουθένωσης» ως συμπληρωματική διάγνωση στη σουηδική έκδοση (Ekstedt, 2005).

Τα κριτήρια είναι *«τυχόν ψυχολογικά ή σωματικά συμπτώματα εξουθένωσης για τουλάχιστον δύο εβδομάδες, μία σημαντική μείωση ψυχικών αντοχών και συμπτώματα όπως δυσκολίες συγκέντρωσης, ελαττωμένη ικανότητα αντιμετώπισης του στρες, εκνευρισμός ή συναισθηματική αστάθεια, ενοχλήσεις σχετιζόμενες με τον ύπνο ή/και πόνος ή άλγος, ζαλάδα ή αύξηση καρδιακών παλμών που πρέπει να παρατηρούνται καθημερινά για μια περίοδο διάρκειας δύο εβδομάδων. Τα συμπτώματα πρέπει να προκαλούν σοβαρό κλινικό πόνο και ενόχληση, καθώς και δυσλειτουργία στην εργασιακή απόδοση και δεν πρέπει να σχετίζονται με άλλες ψυχιατρικές ή οργανικές διαταραχές και κατάχρηση ουσιών (Socialstyrelsen, 2003b).*

1.6. Διαφορά Συνδρόμου από Άγχος και Στρες

Το σύνδρομο της επαγγελματική εξουθένωσης έχει συχνά κατά το παρελθόν συνδεθεί με το ευρύτερο πλαίσιο του άγχους και του στρες (Cooper, Dewe, & O_Driscoll, 2001; Farber, 1983; Hobfoll & Shirom, 2000; Kop, Euwema, & Schaufeli, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Paine, 1982; Row, 2000; Schaufeli & Greenglass, 2001; Shirom, 2003; Vachon, 2000; Vettor & Kosinski, 2000).

Ο Maslach και οι συνεργάτες του (2001) ορίζουν το σύνδρομο αυτό ως «παρατεταμένη απάντηση σε χρόνιους συναισθηματικούς και διαπροσωπικούς στρεσογόνους παράγοντες στον χώρο εργασίας». Οι Hobfoll & Shirom (2000) εκλαμβάνουν το burnout ως μία απάντηση στην έκθεση σε χρόνια στρες. Ο Cooper και οι συνεργάτες του πιστεύουν πως αποτελεί το αποτέλεσμα μακροχρόνιου στρες, ενώ οι Schaufeli & Enzmann (1998) ορίζουν το σύνδρομο ως έναν ξεχωριστό τύπο παρατεταμένου εργασιακού στρες που προκύπτει συγκεκριμένα από διαπροσωπικές απαιτήσεις στη δουλειά.

Από τις ανωτέρω απόψεις προκύπτει πως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αποτελεί κομμάτι της έννοιας του στρες και προκαλείται από αυτό ως απόρροια και απάντηση στους πιεστικούς παράγοντες στον χώρο εργασίας.



Ένας απ' τους λόγους που μέχρι πρότινος δεν καθίστατο εφικτός ένας ξεκάθαρος ορισμός για το burnout είναι γιατί ούτε για το στρες υπάρχει μία πλήρης προσδιοριστική σαφήνεια.

Ο Cox το 1985 είχε αναφέρει πως το περιεχόμενο του όρου στρες είναι αόριστο γιατί δεν ορίζεται επαρκώς. Μπορεί να γίνει κατανοητό από όλους όταν χρησιμοποιείται με την ευρεία έννοια του όρου, αλλά από λίγους όταν μία πιο ακριβής προσέγγιση απαιτείται.

Ο Toch το 2002 υποστήριξε πως το στρες τείνει να χρησιμοποιείται με τέτοιο τρόπο που τα αίτια και οι συνέπειες συγχέονται. Αυτός είναι ένας απ' τους λόγους που το burnout σταμάτησε να αποτελεί μέρος του στρες.

Επιπρόσθετα, υπάρχει πληθώρα στοιχείων που υποστηρικτικών ως προς το ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν προκύπτει πάντα ως απόρροια στρεσογόνων παραγόντων. Κάποιες φορές το στρες στον χώρο εργασίας είναι ενδεικτικό της σημασίας που έχει το επάγγελμα για το άτομο, με αποτέλεσμα τα επίπεδα του burnout να είναι χαμηλότερα. Ο Pines (2000) διευκρίνισε την άνωθεν πρόταση με το εξής παράδειγμα μιας γιατρού, η οποία δηλώνει: «Οι μέρες που απολαμβάνω τη δουλειά μου περισσότερο, είναι εκείνες που εργάζομαι πιο σκληρά. Η εξουθένωση προκύπτει όταν δεν μπορώ να κάνω κάτι για να βοηθήσω έναν ασθενή».

Η ρίζα του προβλήματος σχετικά με το burnout είναι η ανάγκη των ανθρώπων να πιστέψουν πως η ζωή τους έχει νόημα και πως οι πράξεις τους είναι χρήσιμες και σημαντικές. Ο συνεχής αγώνας για την απόκτηση νοήματος στη ζωή είναι η κινητήρια δύναμη του ανθρώπου. Ο Becker (1973) είχε την πεποίθηση πως η ανάγκη των ανθρώπων να πιστέψουν πως όλα όσα κάνουν είναι σημαντικά, αποτελεί έναν τρόπο αντιμετώπισης και διαχείρισης του προκαλούμενου απ' την συνειδητοποίηση της θνησιμότητας τρόμου.

Άτομα που αναμένουν να βιώσουν μία αίσθηση υπαρξιακής σπουδαιότητας μέσω της εργασίας τους, ξεκινούν την καριέρα τους με υψηλούς στόχους και προσδοκίες. Όταν νιώθουν την αίσθηση ότι έχουν αποτύχει, ότι η δουλειά δεν τους δίνει αυτά που περίμεναν και όταν δεν αποτελούν κάτι διαφορετικά εν συγκρίσει με τη μάζα, αρχίζουν να νιώθουν αβοηθησία, απελπισία και εν τέλει εξουθένωση.

Επίσης, έρευνες έχουν δείξει πως οι πτυχές της εργασίας που συνδέονται με το burnout είναι αυτές που προσφέρουν στους επαγγελματίες την αίσθηση της



σπουδαιότητας (Pines, 2000). Επομένως, το σύνδρομο μπορεί να θεραπευθεί εάν αποκατασταθεί αυτή η αίσθηση της σπουδαιότητας στον εργασιακό χώρο.

<u>ΣΤΡΕΣ</u>	<u>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ</u> <u>ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ</u>
Υπερβολική δέσμευση	Χαμηλά ποσοστά δέσμευσης
Τα συναισθήματα εκφράζονται με τρόπο υπερβολικό	Τα συναισθήματα είναι αμβλυμμένα
Προκαλεί υπερδραστηριότητα και το αίσθημα της επείγουσας ανάγκης	Προκαλεί απαισιοδοξία και το αίσθημα της αβοηθησίας
Εξαντλεί την σωματική ενέργεια	Εξαντλεί την ελπίδα, τα κίνητρα και τα ιδεώδη
Οδηγεί σε διαταραχές άγχους	Οδηγεί σε παράνοια, κατάθλιψη και αποσύνδεση
Προκαλεί αποσύνθεση	Προκαλεί αποθάρρυνση
Πλήττεται κυρίως το σώμα	Πλήττεται κυρίως το συναίσθημα
Το στρες ενδέχεται να προκαλέσει θάνατο πρόωρα	Η επαγγελματική εξουθένωση δεν οδηγεί στον θάνατο, αλλά μοιάζει να μην υπάρχει νόημα στη ζωή

Μία άλλη διαφορά μεταξύ του στρες και του συνδρόμου είναι ότι το τελευταίο δεν γίνεται εύκολα ορατό, με αποτέλεσμα να λειτουργεί περισσότερο διαβρωτικά. Επίσης, τα συμπτώματα του burnout αργούν πολύ να γίνουν αντιληπτά. Το καίριο «χτύπημα» προέρχεται από έναν συνδυασμό κυνισμού και εξάντλησης που έχουν ως αποτέλεσμα μία αίσθηση ανικανότητας που απομυζά την ενέργεια του επαγγελματία.

Εν κατακλείδι, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης διαφέρει απ' το στρες με την έννοια ότι το πρώτο σχετίζεται με την **έλλειψη**, ενώ το δεύτερο με την **υπερβολή**. Όταν κάποιος εξουθενώνεται νιώθει έντονα την αίσθηση του εσωτερικού κενού, την απουσία κινήτρων και την έλλειψη ενδιαφέροντος, ενώ δεν διακρίνει κανενός είδους ελπίδα και θετική αλλαγή. Αντίθετα, όσοι στρεσάρονται βιώνουν υπερβολική πίεση, που με τη σειρά της απαιτεί πολλή αφοσίωση και δέσμευση τόσο σωματικά όσο και ψυχικά. Αν το στρες είναι σα να πνίγεται κάποιος απ' τις ευθύνες, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι σα να είναι εντελώς «στεγνωμένος».



1.7. Διαφορά Συνδρόμου από Κατάθλιψη

Η κατάθλιψη και το burnout μοιράζονται κάποια σημαντικά κοινά χαρακτηριστικά. Η κατάθλιψη είναι μια διαταραχή συναισθήματος που χαρακτηρίζεται από: καταθλιπτική διάθεση, απώλεια ή αύξηση βάρους, ενοχή, αϋπνία ή υπερυπνία, κούραση ή απώλεια ενέργειας, συναισθήματα ανικανότητας, σκέψεις για τον θάνατο καθώς και την αυτοκτονία (APA, 2000). Ενώ αρκετά από αυτά τα συμπτώματα ενδέχεται να εκδηλωθούν και στην επαγγελματική εξουθένωση, η ειδοποιός διαφορά έγκειται στη διαφοροποίηση στα χαρακτηριστικά τους γνωρίσματα και στο περιεχόμενο αυτών. Το burnout σχετίζεται με το κοινωνικό και οργανωτικό περιεχόμενο, ενώ η κατάθλιψη αντανακλά προσωπικές σκέψεις και συναισθήματα για την αυτοεικόνα του ατόμου (Leiter & Durup, 1994). Επίσης, η κατάθλιψη δεν έχει συσχετιστεί με προβλήματα στον εργασιακό χώρο σε μεγαλύτερη έκταση συγκριτικά με τους υπόλοιπους τομείς της ζωής (Beck, 1970· Beck & Beamesderfer, 1974).



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

«Θεωρητικά Μοντέλα Επαγγελματικής Εξουθένωσης»

Η αυξανόμενη ανάγκη για την κατανόηση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης οδήγησε στην ανάπτυξη ποικίλων μοντέλων ερμηνείας.

Τα περισσότερα θεωρητικά μοντέλα προσεγγίζουν το burnout υπό το πρίσμα μιας δυναμικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος (Vachon, 1987).

Μια μερίδα ερευνητών υποστηρίζει ότι η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται ως επί το πλείστον σε στρεσογόνες και δυσμενείς εργασιακές συνθήκες, όπως το ιδιαίτερα φορτωμένο πρόγραμμα, η έλλειψη αυτονομίας και εξουσίας, η ανεπαρκής ψυχολογική υποστήριξη και η αυταρχική διοίκηση στον χώρο εργασίας (Pines, 1986). Κάποιοι άλλοι (Leiter & Maslach, 1988· Dekker & Schaufeli, 1995· Antoniou, 1999) υπογραμμίζουν τη σπουδαιότητα των ατομικών παραγόντων, τονίζοντας ότι το σύνδρομο είναι άμεσα συνδεδεμένο με τις προσδοκίες που έχει ο επαγγελματίας από τον ίδιο του τον εαυτό, καθώς και από τον χώρο εργασίας στον οποίο απασχολείται (Firth-Cozens & Payne, 1999).

Τα σημαντικότερα μοντέλα που ερμηνεύουν την επαγγελματική εξουθένωση και θα παρουσιαστούν συνοπτικά παρακάτω είναι τα εξής: 1)το μοντέλο των τριών διαστάσεων της Maslach, 2) το μοντέλο των Edelmich & Brodsky, 3)το διαδραστικό μοντέλο του Cherniss και 4)το μοντέλο της Pines.

Πιο αναλυτικά:

➡ 1) Το Μοντέλο των Τριών Διαστάσεων της Maslach (1982)

Σύμφωνα με το μοντέλο της Maslach υπάρχουν τρεις κύριες διαστάσεις του συνδρόμου, οι οποίες απαρτίζουν και τον ορισμό (Maslach, 1982). Η πρώτη διάσταση ονομάζεται «συναισθηματική εξάντληση» και περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, αλλά και απώλεια ενέργειας και διάθεσης. Αναφορικά με τη δεύτερη διάσταση ο όρος «αποπροσωποποίηση» είναι εκείνος που έχει επικρατήσει και χρησιμοποιείται για να περιγραφεί η αποξένωση των εργαζομένων από τους πελάτες/ασθενείς και η ανάπτυξη επιθετικών και κυνικών σχέσεων με αυτούς. Η τρίτη διάσταση είναι η «έλλειψη προσωπικής επίτευξης» και περιγράφει την αίσθηση που αποκτά σταδιακά ο επαγγελματίας ότι είναι



ανίκανος να προσφέρει στο εργασιακό του περιβάλλον (Leiter & Maslach, 2005).

➡ **2) Το Μοντέλο των Edelwich & Brodsky (1980)**

Σύμφωνα με τους Edelwich & Brodsky (1980) το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναπτύσσεται σε τέσσερα στάδια, τα οποία ακολουθεί ο εργαζόμενος απ' την αρχή της καριέρας του. Συγκεκριμένα:

Ενθουσιασμός: Κάθε εργαζόμενος ξεκινάει την καριέρα του γεμάτος ενθουσιασμό, θέτοντας υπερβολικά υψηλούς στόχους και συχνά μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Σε αυτό το στάδιο ο επαγγελματίας επενδύει υπέρ το δέον στην εργασία του, καθώς και στις σχέσεις που αναπτύσσει με όλους όσους εμπλέκονται σε αυτή.

Αμφιβολία και Αδράνεια: Η εργασιακή καθημερινότητα διαψεύδει τις προσδοκίες του επαγγελματία, ο οποίος συνειδητοποιεί πως δεν είναι σε θέση να καλύψει τις ανάγκες του. Η αυτοκατηγορία για την αποτυχία τον ωθεί να καταβάλει περαιτέρω προσπάθεια, η οποία όμως είναι μάταιη. Ως αποτέλεσμα, η εργασία απομυθοποιείται.

Απογοήτευση και Ματαίωση: Ο διαρκής αγώνας του εργαζομένου να επιτύχει την ολοκλήρωση μέσω της απασχόλησής του δεν δικαιώνεται και ο ίδιος οδηγείται στην απογοήτευση και την αποθάρρυνση. Ο μόνος τρόπος να βγει απ' το τέλμα είναι είτε να αναθεωρήσει, είτε να απομακρυνθεί από τον εργασιακό του χώρο, την κύρια πηγή εξάντλησης και στρες.

Απάθεια: Το τελευταίο στάδιο του μοντέλου αυτού χαρακτηρίζεται από αποφυγή, απ' τη μεριά του επαγγελματία, κάθε υπευθυνότητας. Εξακολουθεί να εργάζεται για βιοποριστικούς λόγους και επενδύει ελάχιστη ενέργεια στα καθήκοντά του, αγνοώντας τις ανάγκες των πελατών/ασθενών του, για να καλύψει με αυτόν τον τρόπο την ανεπάρκεια που νιώθει απέναντί τους.

➡ **3) Το Διαδραστικό Μοντέλο του Cherniss (1980)**

Ο Cherniss υποστήριξε πως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν είναι ένα μεμονωμένο συμβάν, αλλά μία διαδικασία, η οποία εξελίσσεται σε τρία στάδια:

Φάση του «εργασιακού στρες»: Το εργασιακό στρες είναι η διατάραξη μεταξύ των προαπαιτούμενων και των διαθέσιμων πόρων στο εσωτερικό



και εξωτερικό πλαίσιο του εργαζομένου. Η διατάραξη αυτή παρατηρείται όταν οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούν για να ικανοποιήσουν με τον κατάλληλο τρόπο τους προσωπικούς στόχους και τις απαιτήσεις που πηγάζουν απ' το περιβάλλον εργασίας. Μπορεί να συμβεί σε οποιοδήποτε εργαζόμενο και δεν είναι απαραίτητο να προκαλέσει το σύνδρομο.

Φάση «εξάντλησης»: Είναι η συγκινησιακή ανταπόκριση στη φάση «εργασιακού στρες» και εκδηλώνεται υπό τη μορφή συναισθηματικής εξουθένωσης, στρες, κόπωσης, ανίας, έλλειψης ενδιαφέροντος και απάθειας. Το περιβάλλον εργασίας αποτελεί πλέον μόνιμη πηγή εξάντλησης. Ο επαγγελματίας βιώνει μία κατάσταση διαρκούς έντασης και αν δεν καταφέρει να την διαχειριστεί σωστά, ενδέχεται να οδηγηθεί σε παραίτηση.

Φάση «αμυντικής κατάληξης»: Σε αυτό το στάδιο παρατηρούνται αλλαγές τόσο στη στάση, όσο και στη συμπεριφορά του εργαζομένου, οι οποίες στοχεύουν και συμβάλλουν στη μείωση των ψυχολογικών και σωματικών επερχόμενων συνεπειών. Στόχος τους είναι να μπορέσει ο επαγγελματίας να επιβιώσει στον εργασιακό του χώρο, εκδηλώνοντας απάθεια και κυνισμό απέναντι στους άλλους.

➡ **4) Το Μοντέλο της Pines (1988)**

Σύμφωνα με την Pines και τους συνεργάτες της η επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται ως «*μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προκαλείται από την μακροχρόνια έκθεση σε συναισθηματικά απαιτητικές συνθήκες*» (Pines & Aronson, 1988). Η διαφορά που παρατηρείται σε αυτό το μοντέλο είναι πως δεν περιορίζει την εξουθένωση στους επαγγελματίες. Αντίθετα, η εφαρμογή του διευρύνεται και σε άλλους τομείς, όπως οι οικογενειακές σχέσεις (Pines & Aronson, 1996) και οι πολιτικές συγκρούσεις (Pines, 1993). Η μέτρηση που εφαρμόζει η Pines (Burnout Measure) αποκλίνει από την αρχική θεώρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης ως συνδρόμου που εμφανίζεται με συμπτώματα απελπισίας, απόγνωσης και μειωμένης αυτοπεποίθησης. Αντίθετα, την αντιμετωπίζει ως μονοδιάστατη έννοια, αξιολογούμενη από μία μόνο κλίμακα που δίνει συνολική βαθμολογία.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

«Πρόληψη & Θεραπεία»

3.1. Τεχνικές

Παρά την πληθώρα των ερευνών που έχουν γίνει για το burnout, δεν έχουν προταθεί πολλές στρατηγικές αντιμετώπισης και θεραπείας. Ωστόσο, έχουν γίνει κάποιες προσπάθειες για ανάπτυξη συγκεκριμένων τεχνικών, οι οποίες στοχεύουν τόσο στην πρόληψη, όσο και στην θεραπευτική παρέμβαση.

Οι περισσότερες εστιάζουν σε λύσεις που επικεντρώνονται στο άτομο, όπως η απομάκρυνση του εργαζόμενου απ' τη δουλειά του, ή οι ατομικές στρατηγικές για τον επαγγελματία, όπου ενδυναμώνονται τα ψυχικά του αποθέματα ή αλλάζει η εργασιακή του συμπεριφορά. Ωστόσο, αυτό είναι λίγο παράδοξο αν αναλογιστεί κανείς ότι το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι σχεδόν αποκλειστικά συνδεδεμένο με τον χώρο εργασίας, την αντιμετώπιση από πελάτες και προϊστάμενο, αλλά και την ποιότητα των συνθηκών που επικρατούν σε αυτόν.

● Αλλάζοντας το άτομο

Όσες τεχνικές είναι προσανατολισμένες στην αλλαγή του ατόμου, ενδιαφέρονται να βοηθήσουν τον εργαζόμενο να αναπτύξει τρόπους αντιμετώπισης των δυσκολιών που προκύπτουν από την καθημερινή τριβή με τους ανθρώπους με τους οποίους έρχεται σε επαφή, λειτουργώντας αποτελεσματικά στις προκλήσεις. Για να επιτευχθεί όμως αυτό, πρέπει να απαντηθούν τρία ερωτήματα: 1) *Μπορούν οι άνθρωποι να μάθουν νέους τρόπους αντιμετώπισης;* 2) *Εφόσον τα μάθουν, μπορούν να τα εφαρμόσουν;* και 3) *Μπορούν αυτοί οι νέοι τρόποι να επηρεάσουν το σύνδρομο;*

Αναφορικά με το πρώτο ερώτημα, έχει φανεί πως οι άνθρωποι είναι σε θέση να μάθουν νέες μεθόδους που τους καθιστούν ικανούς να διαχειρίζονται με μεγαλύτερη ευελιξία τα προβλήματα που εμφανίζονται στον χώρο εργασίας τους.

Ωστόσο, η εφαρμογή αυτών των νέων τεχνικών αποτελεί πρόκληση. Οι άνθρωποι λειτουργούν κάτω από διαφορετικούς περιορισμούς. Ο ρόλος τους στη δουλειά απαιτεί να συμπεριφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο, ενώ υπάρχουν οργανωτικές διαδικασίες που ορίζουν το μέρος και τον χρόνο που η δουλειά αυτή γίνεται. Επίσης, οι συνάδελφοι διαχωρίζονται ανάλογα με το είδος της δουλειάς που καλούνται να επιτελέσουν και όχι βάσει των ικανοτήτων και της ιδιοσυγκρασίας



τους. Επομένως, για να καταστεί ικανή μία σημαντική αλλαγή στον τρόπο διεκπεραίωσης των επαγγελματικών υποχρεώσεων, κρίνεται απαραίτητος ένας βαθμός αυτονομίας, καθώς και η συνειδητοποίηση των οργανωτικών συνεπειών τέτοιων αλλαγών.

Στην περίπτωση που επιτευχθεί η υιοθέτηση νέων μεθόδων, μπορούν να εφαρμοστούν; Τα ερευνητικά αποτελέσματα είναι διφορούμενα. Οι στρατηγικές παρέμβασης που έχουν δοκιμαστεί είναι ποικίλες. Οι τεχνικές χαλάρωσης, διαχείρισης χρόνου και επαγγελματικών απαιτήσεων, ο διαλογισμός, η λογικοθυμική προσέγγιση, η εκπαίδευση στις διαπροσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες και στην ασφάλεια είναι μερικές από αυτές. Σε κάποιες περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί μείωση της εξουθένωσης, σε άλλες όμως όχι (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Αλλάζοντας τις εργασιακές συνθήκες

Οι θεραπείες που προσανατολίζονται αποκλειστικά στο άτομο, ενδέχεται να το βοηθήσουν να ανακουφιστεί από την εξάντληση, αλλά δεν λαμβάνουν υπόψη τους τις άλλες δύο διαστάσεις του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης. Επίσης, είναι σχετικά αναποτελεσματικές στον χώρο εργασίας, καθώς εκεί το άτομο έχει λιγότερο έλεγχο στους στρεσογόνους παράγοντες.

Οι τεχνικές που αποδίδουν περισσότερο είναι εκείνες που συνδυάζουν αλλαγές τόσο σε ατομικό, όσο και σε οργανωτικό επίπεδο. Για να καταστεί δυνατή μία αποτελεσματική θεραπεία, οφείλει να λειτουργεί συνδυαστικά, συμπεριλαμβάνοντας τόσο αλλαγές σχετικές με το άτομο και αλλαγές σχετικές με τη δομή και τις συνθήκες της εργασίας. Γι' αυτό κρίνονται επιβεβλημένες οι παρεμβάσεις από μέρους της διεύθυνσης της εκάστοτε υπηρεσίας. Με αυτόν τον τρόπο, ο εργαζόμενος επιβεβαιώνεται η αυτοαξία του επαγγελματία, ο οποίος νιώθει πως απασχολείται για έναν εργοδότη που ενδιαφέρεται τόσο για την παραγωγή, όσο και για την υγεία, πνευματική και ψυχολογική, των υφισταμένων του (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). Για να υλοποιηθεί όμως ένα τέτοιο εγχείρημα απαιτείται χρόνος, χρήμα και πολλή προσπάθεια, παράγοντες που δυσχεραίνουν την κατάσταση (Leiter & Maslach, 2000).



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

«Έρευνα: Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους δικαστές»

4.1 Μεθοδολογία

Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 121 δικαστές. Από αυτούς οι 5 υπηρετούν στο Ρέθυμνο, οι 106 στην Αθήνα, οι 3 στο Περιστέρι, 1 στο Χαλάνδρι, 1 στη Θεσσαλονίκη, 3 στο Μαρούσι, 1 στη Ν. Ιωνία και 1 στον Πειραιά. Από αυτούς, οι 14 είναι πρόεδροι πρωτοδικών, οι 8 είναι Πρωτοδίκες, 1 είναι Πρωτοδίκης Α', 14 είναι Ειρηνοδίκες, 27 είναι Ειρηνοδίκες Α', 5 είναι Ειρηνοδίκες Β', 2 είναι Πταισματοδίκες, 5 είναι Πταισματοδίκες Α', 4 είναι Πταισματοδίκες Β', 21 είναι Εφέτες, 4 είναι πρόεδροι Εφετών και τέλος 16 είναι Αρεοπαγίτες. Η έρευνα ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2009 και ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του ίδιου έτους.

Σκοπός

Ο σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) στους δικαστές.

Εργαλεία Μέτρησης

Στους δικαστές χορηγήθηκε το CBI (Copenhagen Burnout Inventory) το οποίο αποτελείται από τρεις υποκλίμακες: την προσωπική, την επαγγελματική και την εξουθένωση στην ανάκριση. Η μέτρηση έγινε μέσω κλίμακας Likert και κάθε υποκλίμακα αποτελείτο από 6,7 και 6 υποερωτήματα αντίστοιχα. Χορηγήθηκε επίσης και ένα ερωτηματολόγιο προβλημάτων λειτουργικότητας που ανακύπτουν στον χώρο εργασίας, ένα ερωτηματολόγιο με τα προβλήματα που σχετίζονται με την επαγγελματική εξουθένωση, χωρισμένο σε τρεις κατηγορίες (σωματικά, ψυχολογικά και προβλήματα συμπεριφοράς) και ο ελληνικός κατάλογος επιθέτων μέτρησης της προσωπικότητας (ΕΚΕΜΠ).

Ανάλυση Δεδομένων

Οι συσχετίσεις που διερευνήθηκαν ήταν οι ακόλουθες: συσχέτιση μεταξύ των τριών διαστάσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης (κάθε μία ξεχωριστά) με τα



προβλήματα λειτουργικότητας στον χώρο εργασίας, τα οποία διαιρούνται στην κατηγορία της οργανωτικής και της συναδελφικής στήριξης, με τα προβλήματα υγείας (σωματικά-ψυχολογικά-προβλήματα συμπεριφοράς), με το φύλο, με τα χρόνια προϋπηρεσίας στη θέση και τα χρόνια προϋπηρεσίας στο δικαστικό σώμα συνολικά. Οι αναλύσεις έγιναν με το στατιστικό πακέτο SPSS 15. Το αν επηρεάζεται η κάθε μία από τις μεταβλητές που είναι συνιστώσες του συνδρόμου της εξουθένωσης με κάθε ένα από τους πιθανούς παράγοντες ερευνάται με τη μέθοδο της ανάλυσης της διακύμανσης (ANOVA). Το αν υπάρχει στατιστικά σημαντική μονότονη σχέση ερευνάται με το στατιστικό **ρ του Spearman** σε επίπεδο εμπιστοσύνης **$\alpha=0.05$** , το πόσο ισχυρή είναι η σχέση μετράται από την απόλυτη τιμή του **ρ** .

4.2 Αποτελέσματα

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας, αναφορικά με την πρώτη διάσταση του συνδρόμου, οι δικαστές που βιώνουν πιο συχνά **προσωπική εξουθένωση** παρουσιάζουν και μεγαλύτερη συχνότητα πόνου στην πλάτη, στον αυχένα, ημικρανίες, υπερένταση, θυμό, απώλεια υπομονής, αρνητική διάθεση, αίσθημα αποξένωσης, σύγκρουση με τα μέλη της οικογένειας, απώλεια συγκέντρωσης, απώλεια ενθουσιασμού για εργασία, πλήξη και σύγκρουση με συνεργάτες, με την πλήξη να μην σχετίζεται με το έκτο υποερώτημα της προσωπικής εξουθένωσης («Πόσο συχνά νιώθετε αδυναμία και επιρρέπεια σε ασθένειες») και την σύγκρουση να μην σχετίζεται με το πέμπτο και το έκτο υποερώτημα («Πόσο συχνά νιώθετε εξαντλημένος» & «Πόσο συχνά νιώθετε αδυναμία και επιρρέπεια σε ασθένειες»).

Επιπρόσθετα, η σωματική και συναισθηματική εξουθένωση, η εξάντληση αλλά και σκέψεις του τύπου «Δεν αντέχω άλλο» περιορίζουν την κοινωνική ζωή εξαιτίας της ανάγκης για αντικειμενικότητα.

Η **προσωπική εξουθένωση** σχετίζεται επίσης και με τα **προβλήματα λειτουργικότητας** που ανακύπτουν στο περιβάλλον εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, η επίκριση που θεωρούν οι δικαστές πως δέχεται η δουλειά τους από τους συναδέλφους τους σχετίζεται με αυξημένη συχνότητα της συναισθηματικής εξουθένωσης και της εξάντλησης. Δεν μπορούμε όμως να αποφανθούμε για το είδος της σχέσης αυτής: δεν μπορούμε δηλαδή να γνωρίζουμε εάν και κατά πόσο είναι θετική ή αρνητική μονότονη. Ακόμα, οι δικαστές που θεωρούν πως οι συνάδελφοι επικρίνουν τη



δουλειά τους λιγότερο, εμφανίζουν μειωμένα επίπεδα κούρασης. Επίσης, χαμηλότερη είναι και η συχνότητα της εξάντλησης και των σκέψεων «*Δεν αντέχω άλλο*», όταν ο προϊστάμενος είναι ικανοποιημένος από την απόδοση του δικαστή και όταν αξιολογεί την προσφορά του. Η αξιολόγηση της προσφοράς από τον προϊστάμενο αποδείχτηκε πως σχετίζεται και με την συναισθηματική εξουθένωση, αλλά δεν γνωρίζουμε εάν η σχέση είναι θετική ή αρνητική μονότονη.

Η δεύτερη διάσταση του burnout, η **επαγγελματική εξουθένωση**, σχετίζεται θετικά μονότονα με την πρώτη κατηγορία των προβλημάτων υγείας, τα σωματικά προβλήματα, με τη μόνη διαφορά πως το υποερώτημα 4 της επαγγελματικής εξουθένωσης («*Έχετε στον ελεύθερό σας χρόνο αρκετή ενέργεια για οικογένεια και φίλους;*») συγκρινόμενο με τα υπόλοιπα υποερωτήματα (της επαγγελματικής εξουθένωσης) επηρεάζεται λιγότερο από τα σωματικά προβλήματα. Το ίδιο υποερώτημα παρουσιάζει θετική μονότονη σχέση με την ικανοποίηση από πλευράς προϊσταμένου και με τη συχνότητα σύγκρουσης με τους συνεργάτες. Αντίθετα, αρνητική μονότονη είναι η σχέση του με τη συχνότητα επίκρισης της δουλειάς από τους συναδέλφους, καθώς και με την πεποίθηση πως ακόμα και αν οι δικαστές κάνουν την καλύτερη δυνατή δουλειά, ο προϊστάμενος δεν θα το προσέξει. Επίσης, αναφορικά πάλι με το ίδιο υποερώτημα, υπάρχει μία σχέση, αλλά όχι μονότονη, με την υπερένταση και την αίσθηση αποξένωσης.

Επιπρόσθετα, η αίσθηση εξάντλησης στο τέλος της ημέρας και εξουθένωσης κάθε πρωί στη σκέψη μίας ακόμα ημέρας στη δουλειά, η αίσθηση πως κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική, καθώς και η πεποίθηση πως η εργασία εξουθενώνει συναισθηματικά τον δικαστή σχετίζονται σχεδόν με όλα τα υποερωτήματα των ψυχολογικών προβλημάτων. Εξαίρεση αποτελεί το πρώτο υποερώτημα της επαγγελματικής εξουθένωσης («*Αισθάνεστε εξαντλημένος στο τέλος μίας εργάσιμης ημέρας;*»), το οποίο δεν σχετίζεται με την απώλεια υπομονής (τρίτο υποερώτημα ψυχολογικών προβλημάτων). Σχέση αλλά όχι μονότονη αποδεικνύεται και μεταξύ του πρώτου, τρίτου και πέμπτου υποερωτήματος της επαγγελματικής εξουθένωσης με την πλήξη (δεύτερο υποερώτημα ψυχολογικών προβλημάτων). Η ενέργεια που ένας δικαστής μπορεί να διαθέσει για την οικογένεια και τους φίλους σχετίζεται με την αποξένωση, χωρίς ωστόσο να μπορούμε να πούμε εάν η σχέση είναι αρνητική ή θετική. Η αποξένωση σχετίζεται επίσης θετικά μονότονα με την απογοήτευση/ ματαίωση στην εργασία, καθώς και με την αίσθηση σωματικής εξουθένωσης λόγω



της εργασίας. Οι δύο τελευταίες μεταβλητές σχετίζονται αρνητικά μονότονα με την πλήξη. Τέλος, σχέση υπάρχει και μεταξύ αυτών και του θυμού, αλλά όχι μονότονη.

Τα προβλήματα συμπεριφοράς έχουν κι αυτά σημαντική σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση, καθώς τα υποερωτήματα 1,2,5,6, και 7 σχετίζονται με όλα σχεδόν τα υποερωτήματα των προβλημάτων συμπεριφοράς. Απουσία συσχέτισης παρατηρείται μεταξύ της αίσθησης εξάντλησης στο τέλος εργάσιμης ημέρας, της συναισθηματικής και σωματικής εξουθένωσης λόγω της εργασίας και της συχνότητας σύγκρουσης με τους συνεργάτες. Επίσης, η συχνότητα σύγκρουσης σχετίζεται αλλά όχι μονότονα με την αίσθηση εξουθένωσης στη σκέψη μίας ακόμα ημέρας στη δουλειά και με τη ματαίωση από την εργασία (υποερωτήματα 2 και 6 αντίστοιχα της επαγγελματικής εξουθένωσης). Ακόμα, η αίσθηση ότι κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική σχετίζεται θετικά μονότονα με τη συχνότητα απώλειας του ενθουσιασμού, αλλά όχι μονότονα με τη συχνότητα σύγκρουσης με τους συνεργάτες. Τέλος, το αν και κατά πόσο υπάρχει ενέργεια στον ελεύθερο χρόνο για την οικογένεια και τους φίλους των δικαστών, σχετίζεται θετικά μονότονα με τη συχνότητα σύγκρουσης με τους συνεργάτες.

Αναφορικά με τη δεύτερη διάσταση του συνδρόμου και τη συναδελφική στήριξη, η αίσθηση πως κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική, η εξουθένωση λόγω εργασίας καθώς και η πεποίθηση πως η εργασία ματαιώνει και απογοητεύει σχετίζονται αλλά όχι μονότονα με την επίκριση της δουλειάς και των ικανοτήτων από τους συναδέλφους, σε αντίθεση με το αν υπάρχει αρκετή ενέργεια στον ελεύθερο χρόνο για οικογένεια και φίλους, που σχετίζεται αρνητικά μονότονα με το ίδιο υποερώτημα της συναδελφικής στήριξης. Επιπρόσθετα, υπάρχει σχέση μεταξύ της συναισθηματικής και σωματικής εξουθένωσης και της ματαίωσης λόγω εργασίας με το αν οι συνάδελφοι σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες του δικαστή που είναι αρνητική μονότονη, ενώ τα ίδια αυτά υποερωτήματα της επαγγελματικής εξουθένωσης σχετίζονται αλλά όχι μονότονα με το αν και κατά πόσο υπάρχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις. Ακόμα, σχέση αρνητική μονότονη υπάρχει μεταξύ της αίσθησης εξάντλησης στο τέλος μίας εργάσιμης ημέρας, της αίσθησης πως κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική και της σωματικής και συναισθηματικής εξουθένωσης λόγω εργασίας με το αν οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύει ένας δικαστής είναι ικανός. Επίσης, υπάρχει σχέση αλλά όχι μονότονη μεταξύ της συχνότητας αίσθησης εξουθένωσης το πρωί στη σκέψη μίας ακόμα μέρας στη δουλειά και του υποερωτήματος 3 της οργανωτικής στήριξης και 2 της συναδελφικής



(την αξιολόγηση της προσφοράς από τον προϊστάμενο και της ικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους ο δικαστής εργάζεται). Τέλος, η διαθεσιμότητα αρκετής ενέργειας στον ελεύθερο χρόνο για οικογένεια και φίλους σχετίζεται θετικά μονότονα με το αν ο προϊστάμενος είναι ικανοποιημένος από την απόδοση του δικαστικού στη δουλειά του και αρνητικά μονότονα με την πεποίθηση πως ακόμα κι αν ο δικαστής κάνει την καλύτερη δυνατή δουλειά, ο προϊστάμενος δεν θα το προσέξει.

Σχετικά με την **εξουθένωση στην ανάκριση**, όλα τα υποερωτήματα –δυσκολία κούραση κατά την επαφή, μείωση ενέργειας λόγω επαφής, σκέψη πως η δουλειά με τους πολίτες είναι εξουθενωτική και σκέψεις για πόσο χρονικό διάστημα θα αντέχει ο δικαστής να τους αντιμετωπίζει, παρουσιάζουν σχέση θετική μονότονη με τον πόνο στην πλάτη, στον αυχένα και με ημικρανίες, πλην του τέταρτου (*«Αισθάνεστε ότι λαμβάνετε περισσότερα απ' όσα δίνετε στην επαφή σας μαζί τους;»*). Ακόμα, η δυσκολία και η κούραση στην επαφή με τους πολίτες σχετίζονται η μεν πρώτη με τις αϋπνίες θετικά μονότονα και η δεύτερη με το ίδιο σωματικό πρόβλημα αλλά όχι μονότονα. Επίσης, η αίσθηση του δικαστή πως λαμβάνει λιγότερα απ' όσα προσφέρει στην επαφή του με τους πολίτες παρουσιάζει θετική μονότονη σχέση με τον πόνο στην πλάτη και στον αυχένα. Το ίδιο είδος σχέσης παρουσιάζουν τα υποερωτήματα 2,3,4 & 5 της εξουθένωσης στην ανάκριση με την πλήξη. Επομένως, όσο περισσότερο οι δικαστές θεωρούν πως η επαφή με τους πολίτες απομυζά την ενέργειά τους, βρίσκουν απογοητευτική αυτή την επαφή, πιστεύουν πως δίνουν περισσότερα απ' όσα παίρνουν και αναρωτιούνται πόσο ακόμα θα αντέχουν να τους αντιμετωπίζουν, τόσο μεγαλύτερη είναι και η πλήξη. Ακόμα, όσο μεγαλύτερη είναι η κούραση που προκύπτει από την δουλειά με τους πολίτες και όσο περισσότερο αναρωτιούνται πόσο θα αντέχουν να αντιμετωπίζουν οι δικαστές τους πολίτες, τόσο αυξάνεται και ο θυμός που βιώνουν, ο οποίος σχετίζεται αλλά όχι μονότονα με το αν θεωρούν πως η δουλειά με τους πολίτες είναι εξουθενωτική. Επιπρόσθετα, θετική μονότονη είναι η σχέση μεταξύ του 3,4 & 6 υποερωτήματος της εξουθένωσης στην ανάκριση και του 4 των ψυχολογικών προβλημάτων. Άρα, όσο περισσότερο βρίσκουν απογοητευτική οι δικαστές τη δουλειά με τους πολίτες, νιώθουν ότι λαμβάνουν λιγότερα και αναρωτιούνται πόσο ακόμα θα αντέχουν να τους αντιμετωπίζουν, τόσο μεγαλύτερη είναι και η συχνότητα αρνητικής διάθεσης. Θετική μονότονη είναι και η σχέση ανάμεσα στην απογοήτευση που βιώνουν από τη δουλειά με τους πολίτες και την αποξένωση, καθώς και μεταξύ της αίσθησης ότι οι δικαστές λαμβάνουν λιγότερα και της απώλειας της υπομονής.



Συνεχίζοντας, η αίσθηση ότι η επαφή με τους πολίτες απομυζά την ενέργειά τους και είναι εξουθενωτική, καθώς και το γεγονός πως αναρωτιούνται για πόσο ακόμα θα αντέχουν να αλληλεπιδρούν μαζί τους σχετίζονται θετικά με όλα σχεδόν τα υποερωτήματα των προβλημάτων συμπεριφοράς, πλην του 2 που δεν σχετίζεται με το 3 της εξουθένωσης στην ανάκριση, ενώ απουσία σχέσης παρατηρείται και μεταξύ του 6 υποερωτήματος της εξουθένωσης στην ανάκριση και του 1 των προβλημάτων συμπεριφοράς. Επομένως, το αν οι δικαστές βρίσκουν απογοητευτική τη δουλειά με τους πολίτες δεν σχετίζεται με τις συγκρούσεις μεταξύ των μελών της οικογένειας και η αντοχή που θα έχουν για να μπορούν να δουλεύουν μαζί τους, δεν συνδέεται με τη σύγκρουση με τους συνεργάτες. Ακόμα, η δυσκολία και η κούραση στην επαφή με τους πολίτες παρουσιάζει σχέση θετική μονότονη με τη σύγκρουση με τους συνεργάτες και την απώλεια ενθουσιασμού για την εργασία. Τέλος, σχέση αλλά όχι μονότονη βρέθηκε μεταξύ της αίσθησης πως οι δικαστές δίνουν περισσότερα στην επαφή με τους πολίτες απ' όσα λαμβάνουν και της συχνότητας απώλειας της συγκέντρωσης.

Από την ανάλυση των συσχετίσεων μεταξύ της εξουθένωσης στην ανάκριση και της συναδελφικής στήριξης, προέκυψαν τα ακόλουθα δεδομένα.

Η σχέση μεταξύ της δυσκολίας και της απογοήτευσης στην επαφή με τους πολίτες είναι αρνητικά μονότονη με το αν η σχέση μεταξύ των συναδέλφων των δικαστών είναι καλή. Αρνητική μονότονη είναι και η σχέση μεταξύ του 2,3,4,5 & 6 υποερωτήματος της εξουθένωσης στην ανάκριση και του 5 της συναδελφικής στήριξης. Αυτό σημαίνει πως όσο μειώνεται η απογοήτευση και η κούραση στην επαφή με τους πολίτες, η αίσθηση πως οι δικαστές δίνουν περισσότερα απ' όσα παίρνουν, η αντίληψη πως η επαφή αυτή απομυζά την ενέργειά τους και όσο λιγότερο αναρωτιούνται πόσο ακόμα θα αντέχουν να δουλεύουν μαζί τους, τόσο μειώνεται και η συχνότητα της πεποίθησης πως οι άνθρωποι με τους οποίους ο δικαστικός δουλεύει είναι ικανοί. Επίσης, η απογοήτευση και η κούραση που βιώνει ο δικαστής όταν δουλεύει με τους πολίτες, καθώς και το γεγονός πως αναρωτιέται για πόσο ακόμα θα αντέχει να το κάνει αυτό, σχετίζονται αρνητικά μονότονα με την πεποίθηση πως οι συναδέλφοι σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητές του, αλλά και με το γεγονός πως γνωρίζει ότι μπορεί όποτε χρειαστεί να έχει τη βοήθειά τους. Επιπρόσθετα, υπάρχει σχέση αλλά όχι μονότονη ανάμεσα στην επίκριση που δέχεται ο δικαστής από τους συναδέλφους του αναφορικά με τη δουλειά του και στα υποερωτήματα 3,4,5 & 6 (κούραστική και απογοητευτική η δουλειά με τους πολίτες, αίσθηση πως δίνουν



περισσότερα απ' όσα παίρνουν και διερώτηση ως προς το πόσο ακόμα θα αντέχουν να έρχονται σε επαφή μαζί τους) της εξουθένωσης στην ανάκριση. Επιπλέον, το 3 υποερώτημα της συναδελφικής στήριξης («Ξέρω ότι μπορώ να έχω βοήθεια από τους συναδέλφους μου όταν τη χρειάζομαι») σχετίζεται αλλά όχι μονότονα με την αίσθηση που έχει ο δικαστής πως η επαφή με τους πολίτες απομυζά την ενέργειά του και αρνητικά μονότονα με το γεγονός πως βρίσκει απογοητευτική τη δουλειά μαζί τους. Τέλος, το 6 υποερώτημα της εξουθένωσης της ανάκρισης («Αναρωτιέστε κάποιες φορές πόσο ακόμα θα αντέχετε να τους αντιμετωπίζετε;») παρουσιάζει αρνητική μονότονη σχέση με το 1 της συναδελφικής στήριξης και θετική με το 2 («Συνήθως τα πάω καλά με τους συναδέλφους μου» & «Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι βοηθητικοί στο να γίνει η δουλειά μου»).

Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την προϋπηρεσία στη θέση και στο δικαστικό σώμα γενικά, από τις αναλύσεις της έρευνας προέκυψε πως υπάρχει μία αρνητική μονότονη σχέση μεταξύ της πρώτης μεταβλητής και του υποερωτήματος 6 --για πόσο θα αντέχουν οι δικαστές να αντιμετωπίζουν τους πολίτες- και μία σχέση αλλά όχι μονότονη με την δυσκολία που προκύπτει κατά τη διάρκεια της επαφής με αυτούς. Θετική μονότονη ήταν η σχέση με την ερώτηση 4 της επαγγελματικής εξουθένωσης - αν έχουν οι δικαστές στον ελεύθερο χρόνο τους ενέργεια για οικογένεια και φίλους- και 5 της προσωπικής -πόσο συχνά νιώθουν εξαντλημένοι-. Τέλος, η συνολική προϋπηρεσία στο δικαστικό σώμα έχει σχέση με τη συναισθηματική εξουθένωση που βιώνει ο δικαστής, καθώς και με σκέψεις του τύπου «Δεν αντέχω άλλο» (**προσωπική εξουθένωση**), με την αίσθηση πως κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική, και πως η εργασία ματαιώνει και εξουθενώνει συναισθηματικά (**επαγγελματική εξουθένωση**), καθώς επίσης και με το γεγονός πως οι δικαστές αναρωτιούνται για πόσο ακόμα θα αντέχουν να αντιμετωπίζουν τους πολίτες (**εξουθένωση στην ανάκριση**). Δεν μπορούμε όμως να πούμε εάν η σχέση αυτή είναι θετική ή αρνητική.

Όσον αφορά στο φύλο, από τις αναλύσεις προκύπτει πως οι γυναίκες εμφανίζουν αυξημένη συχνότητα της αίσθησης της κούρασης στην προσωπική εξουθένωση εν συγκρίσει με τους άνδρες.



4.2.1 Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα

Συγκεντρωτικά οι σχέσεις των παραγόντων με κάθε μία από τις ερωτήσεις που αποτελούν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι:

Προσωπική εξουθένωση

1. Συχνότητα της αίσθησης της Κούρασης (Personal1)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,626	Έχει θετική μονότονη σχέση	19,173	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,579	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,667	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,405	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,935	,000
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,563	Έχει θετική μονότονη σχέση	13,536	,000

Πίνακας 2 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,557	Έχει θετική μονότονη σχέση	17,204	,000
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,313	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,554	,001
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,324	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,305	,006
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,471	Έχει θετική μονότονη σχέση	10,963	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,354	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,298	,003

Πίνακας 3 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,28	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,109	,029
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,444	Έχει θετική μονότονη σχέση	10,850	,000
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,387	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,875	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για	Behavioural4	0,405	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,241	,000



την εργασία					
-------------	--	--	--	--	--

Πίνακας 4 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4	-0,236	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,732	,032

Πίνακας 5 Συναδελφική στήριξη

2. Συχνότητα της σωματικής εξουθένωσης (Personal2)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,679	Έχει θετική μονότονη σχέση	25,015	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,633	Έχει θετική μονότονη σχέση	18,512	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,412	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,487	,000
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,54	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,792	,000

Πίνακας 6 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,492	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,197	,000
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,233	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,904	,003
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,299	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,112	,008
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,415	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,541	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,386	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,035	,001

Πίνακας 7 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα συγκρούσεως με συνεργάτες	Behavioural1	0,246	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,890	,003
Συχνότητα συγκρούσεως με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,222	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,604	,016
Συχνότητα της απώλειας της	Behavioural3	0,389	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,973	,000



συγκέντρωσης					
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,403	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,199	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,263	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,667	,036

Πίνακας 8 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,860	,040

3. Συχνότητα της συναισθηματικής εξουθένωσης (Personal3)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,572	Έχει θετική μονότονη σχέση	15,142	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,533	Έχει θετική μονότονη σχέση	13,889	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,363	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,503	,002
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,43	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,801	,000

Πίνακας 9 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,445	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,734	,000
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,281	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,622	,001
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,334	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,734	,004
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,529	Έχει θετική μονότονη σχέση	13,697	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,402	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,845	,000

Πίνακας 10 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με	Behavioural1	0,208	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,306	,023



συνεργάτες					
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,371	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,769	,001
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,454	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,334	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,444	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,878	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,362	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,493	,000

Πίνακας 11 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος αξιολογεί την Προσφορά μου	OrganisingS3		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,467	,049
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,429	,011

Πίνακας 12 Προβλήματα λειτουργικότητας

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Χρόνος προϋπηρεσίας στην θέση	Experience1	0,222	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,107	,029
Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,309	,023

4. Συχνότητα της σκέψης "Δεν αντέχω άλλο" (Personal4)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,539	Έχει θετική μονότονη σχέση	12,277	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,535	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,197	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,33	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,520	,002
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,35	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,673	,002

Πίνακας 13 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του	Psychological1	0,405	Έχει θετική μονότονη	10,429	,000



θυμού			σχέση		
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,233	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,612	,015
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,307	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,841	,003
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,484	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,634	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,423	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,380	,000

Πίνακας 14 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,22	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,627	,004
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,353	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,664	,000
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,471	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,620	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,407	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,313	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,333	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,346	,003

Πίνακας 15 Συμπεριφορικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος είναι ικανοποιημένος από την απόδοση στην δουλειά	OrganisingS1	-0,216	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,900	,025

Πίνακας 16 Προβλήματα λειτουργικότητας

5. Συχνότητα της αίσθησης της εξάντλησης (Personal5)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,6	Έχει θετική μονότονη σχέση	18,380	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,568	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,986	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,378	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,149	,001
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,453	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,177	,000

Πίνακας 17 Σωματικά προβλήματα



Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,471	Έχει θετική μονότονη σχέση	13,455	,000
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,262	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,968	,003
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,338	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,041	,003
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,523	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,087	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,494	Έχει θετική μονότονη σχέση	9,740	,000

Πίνακας 18 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,307	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,798	,003
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,457	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,795	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,382	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,732	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,316	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,022	,004

Πίνακας 19 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος αξιολογεί την Προσφορά μου	OrganisingS3	-0,243	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,463	,049
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,197	,016

Πίνακας 20 Προβλήματα λειτουργικότητας

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Χρόνος προϋπηρεσίας στην θέση	Experience1	0,217	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,816	,042



6. Συχνότητα της αίσθησης της αδυναμίας και της επιρρέπειας σε ασθένειες (Personal6)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,361	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,865	,001
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,33	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,418	,002
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,299	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,035	,020

Πίνακας 21 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,263	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,625	,004
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,394	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,608	,000

Πίνακας 22 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,269	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,480	,018
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,358	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,429	,002
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,407	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,264	,000

Πίνακας 23 Προβλήματα συμπεριφοράς

Επαγγελματική εξουθένωση

1. Συχνότητα της αίσθησης της εξάντλησης στο τέλος της εργάσιμης μέρας (Professional1)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,672	Έχει θετική μονότονη σχέση	21,777	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,618	Έχει θετική μονότονη σχέση	18,809	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,433	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,050	,000
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,36	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,967	,001
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,536	Έχει θετική μονότονη σχέση	9,343	,000

Πίνακας 24 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
---------	-----------	---------------------	--------------	---	------



Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,385	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,327	,001
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,564	,016
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,395	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,456	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,384	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,061	,001

Πίνακας 25 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,433	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,565	,000
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,413	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,701	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,398	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,269	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,288	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,773	,006

Πίνακας 26 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,244	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,866	,040
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,932	,036

Πίνακας 27 Προβλήματα λειτουργικότητας

2. Συχνότητα της αίσθησης της εξουθένωσης για μια ακόμη μέρα στη δουλειά (Professional2)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,51	Έχει θετική μονότονη σχέση	10,263	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,517	Έχει θετική μονότονη σχέση	11,753	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,438	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,802	,000
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,348	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,187	,003



Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,366	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,992	,001
---------------------------	-----------	-------	----------------------------	-------	------

Πίνακας 28 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,32	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,536	,000
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,221	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,368	,000
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,376	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,577	,000
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,446	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,604	,000

Πίνακας 29 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	6,478	,000
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,375	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,944	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,511	Έχει θετική μονότονη σχέση	12,117	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,307	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,098	,001

Πίνακας 30 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig
Ο προϊστάμενος αξιολογεί την Προσφορά μου	OrganisingS3		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,728	,007
Ξέρω ότι μπορώ να έχω βοήθεια από τους συναδέλφους μου όταν τη χρειάζομαι	ColleagueS3		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,746	,046

Πίνακας 31 Προβλήματα λειτουργικότητας

3. Συχνότητα της αίσθησης ότι κάθε εργάσιμη ώρα είναι κουραστική (Professional3)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,291	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,128	,004
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,322	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,300	,001
Συχνότητα	Physical3	0,288	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,971	,022



σε ημικρανίες					
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,291	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,036	,020

Πίνακας 32 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,187	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,749	,046
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,337	,021
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,254	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,964	,035
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,359	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,686	,002

Πίνακας 33 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	5,228	,002
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,275	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,853	,027

Πίνακας 34 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,425	,011
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,313	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	4,731	,004

Πίνακας 35 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,113	,029
------------------------------	-------------	--	------------------------------	-------	------

4. Συχνότητα του αποθέματος αρκετής ενέργειας για οικογένεια και φίλους (Professional4)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,047	,004

Πίνακας 36 Σωματικά συμπτώματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,343	,013

Πίνακας 37 Ψυχολογικά προβλήματα



Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,19	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,388	,020

Πίνακας 38 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος είναι ικανοποιημένος από την απόδοση στην δουλειά	OrganisingS1	0,26	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,998	,005
Ακόμα και αν κάνω την καλύτερη δυνατή δουλειά, ο προϊστάμενος πιθανότατα δεν θα το προσέξει	OrganisingS2	-0,404	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	6,743	,000
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4	-0,342	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	4,890	,001

Πίνακας 39 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στην θέση	Experience1	0,219	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,831	,041
-------------------------------	-------------	-------	----------------------------	-------	------

5. Συχνότητα της συναισθηματικής εξουθένωσης από την εργασία (Professional5)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,471	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,289	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,573	Έχει θετική μονότονη σχέση	14,654	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,429	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,921	,000
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,406	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,793	,000
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,422	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,403	,000

Πίνακας 40 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,288	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,703	,004
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,309	,023
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,289	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,613	,004



Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,394	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,271	,000
---------------------------------------	----------------	-------	----------------------------	-------	------

Πίνακας 41 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,309	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,632	,004
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,324	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,150	,001
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,317	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,991	,001
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,39	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,388	,000

Πίνακας 42 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης		
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,858	,027
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,234	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,047	,032
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6	-0,329	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	4,896	,003

Πίνακας 43 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,721	,013
------------------------------	-------------	--	------------------------------	-------	------

6. Συχνότητα της οργής λόγω της εργασίας (Professional6)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης		
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,34	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,741	,001
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,446	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,516	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,343	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,028	,001
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,377	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,088	,001
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,247	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,963	,023

Πίνακας 44 Σωματικά προβλήματα



Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης		
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,229	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,772	,045
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,211	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,320	,022
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,233	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,789	,030

Πίνακας 45 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,144	,028
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,186	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,822	,042
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,276	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,882	,011
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,436	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,644	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,244	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,404	,001

Πίνακας 46 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,176	,003
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητές μου	ColleagueS6	-0,338	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	6,108	,001

Πίνακας 47 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,208	,007
------------------------------	-------------	--	------------------------------	-------	------

7. Συχνότητα της αίσθησης της εξουθένωσης λόγω της εργασίας (Professional7)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,457	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,329	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,454	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,996	,000



Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,337	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,456	,010
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,275	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,512	,045
Συχνότητα της υπερέντασης	Physical5	0,356	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,138	,001

Πίνακας 48 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,428	,019
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,335	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,332	,003

Πίνακας 49 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,221	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,022	,033
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,294	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,289	,007
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,369	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,308	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,322	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,250	,003

Πίνακας 50 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ακόμα και αν κάνω την καλύτερη δυνατή δουλειά, ο προϊστάμενος πιθανότατα δεν θα το προσέξει	OrganisingS2	0,18	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,079	,019
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,252	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,531	,017
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6	-0,258	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,801	,012

Πίνακας 51 Προβλήματα λειτουργικότητας



Εξουθένωση στην ανάκριση

1. Συχνότητα της δυσκολίας στην επαφή με τους ανακρινόμενους (Contact1)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,314	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,200	,016
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,326	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,573	,009
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,279	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,300	,003
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4	0,24	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,153	,017

Πίνακας 52 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,293	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,270	,000
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,293	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,115	,018

Πίνακας 53 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συνήθως τα πάω καλά με τους συναδέλφους μου	ColleagueS1	-0,215	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,947	,036

Πίνακας 54 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στην θέση	Experience1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,175	,027
-------------------------------	-------------	--	------------------------------	-------	------

2. Συχνότητα της απώλειας ενέργειας λόγω της επαφής με ανακρινόμενους (Contact2)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
---------	-----------	----------------	--------------	---	------



Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,368	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,161	,001
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,383	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,919	,001
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,304	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,947	,005

Πίνακας 55 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,252	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,602	,016

Πίνακας 56 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,264	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,224	,007
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,214	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,040	,032
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,282	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,915	,003
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,326	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,047	,004
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,258	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,855	,001

Πίνακας 57 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος αξιολογεί την Προσφορά μου	OrganisingS3		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,206	,003
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,245	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	4,088	,008

Πίνακας 58 Προβλήματα λειτουργικότητας

3. Συχνότητα της οργής λόγω της επαφής με ανακρινόμενους (Contact3)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,306	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,712	,007



Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,387	Έχει θετική μονότονη σχέση	6,468	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,18	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,164	,077

Πίνακας 59 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,082	,009
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,236	Έχει θετική μονότονη σχέση	8,926	,000
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,279	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,312	,006
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,328	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,086	,001

Πίνακας 60 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,265	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,841	,000
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,254	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,899	,003
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,392	Έχει θετική μονότονη σχέση	7,697	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5	0,245	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,959	,005

Πίνακας 61 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος αξιολογεί την Προσφορά μου	OrganisingS3	-0,26	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,207	,016
Συνηθώς τα πάω καλά με τους συναδέλφους μου	ColleagueS1	-0,279	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	4,617	,004
Ξέρω ότι μπορώ να έχω βοήθεια από τους συναδέλφους μου όταν τη χρειάζομαι	ColleagueS3	-0,283	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	7,652	,000
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	4,573	,002
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,447	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	10,568	,000



Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6	-0,227	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,987	,034
--	-------------	--------	------------------------------	-------	------

Πίνακας 62 Προβλήματα λειτουργικότητας

4. Συχνότητα της αίσθησης του μη ικανοποιητικού αποτελέσματος σε σχέση με την προσπάθεια στην επαφή με τους ανακρινόμενους (Contact4)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,37	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,272	,003
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,354	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,107	,001

Πίνακας 63 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,271	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,986	,010
Συχνότητα της απώλεια της υπομονής	Psychological3	0,196	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,327	,002
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,294	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,849	,011
Συχνότητα της αίσθησης της αποξένωσης	Psychological5	0,264	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,738	,032

Πίνακας 64 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,807	,043

Πίνακας 65 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,826	,028
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,346	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	5,948	,001

Πίνακας 66 Προβλήματα λειτουργικότητας



5. Συχνότητα της κούρασης στην διαδικασία της επαφής με ανακρινόμενους (Contact5)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,295	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,040	,020
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,318	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,304	,003
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,23	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,558	,042
Συχνότητα σε αϋπνίες	Physical4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,592	,040

Πίνακας 67 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,231	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,686	,014
Συχνότητα της πλήξης	Psychological2	0,298	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,554	,005

Πίνακας 68 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με συνεργάτες	Behavioural1	0,205	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,823	,012
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,286	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,692	,007

Πίνακας 69 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ξέρω ότι μπορώ να έχω βοήθεια από τους συναδέλφους μου όταν τη χρειάζομαι	ColleagueS3	-0,263	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,954	,010
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,683	,007
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,359	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	6,610	,000
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6	-0,209	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,204	,026

Πίνακας 70 Προβλήματα λειτουργικότητας



6. Συχνότητα της σκέψης του μέχρι πόσο ακόμα θα είναι δυνατή η επαφή με ανακρινόμενους (Contact6)

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του πόνου στην πλάτη	Physical1	0,378	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,814	,000
Συχνότητα του πόνου στον αυχένα	Physical2	0,415	Έχει θετική μονότονη σχέση	7.758	,000
Συχνότητα σε ημικρανίες	Physical3	0,307	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,448	,000

Πίνακας 71 Σωματικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα του θυμού	Psychological1	0,213	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,796	,043
Συχνότητα της αρνητικής διάθεσης	Psychological4	0,295	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,869	,011

Πίνακας 72 Ψυχολογικά προβλήματα

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Συχνότητα σύγκρουσης με μέλη της οικογένειας	Behavioural2	0,243	Έχει θετική μονότονη σχέση	2,979	,034
Συχνότητα της απώλειας της συγκέντρωσης	Behavioural3	0,267	Έχει θετική μονότονη σχέση	4,081	,009
Συχνότητα της απώλειας του ενθουσιασμού για την εργασία	Behavioural4	0,368	Έχει θετική μονότονη σχέση	5,629	,000
Συχνότητα περιορισμού της κοινωνικής ζωής για χάρη της αντικειμενικότητας	Behavioural5		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	6,004	,000

Πίνακας 73 Προβλήματα συμπεριφοράς

Ερώτηση	Μεταβλητή	ρ του Spearman	Είδος σχέσης	F	Sig.
Ο προϊστάμενος είναι ικανοποιημένος από την απόδοση στην δουλειά	OrganisingS1	-0,308	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,752	,031
Ακόμα και αν κάνω την καλύτερη δυνατή δουλειά, ο προϊστάμενος πιθανότατα δεν θα το προσέξει	OrganisingS2	0,254	Έχει θετική μονότονη σχέση	3,760	,007



Ξέρω ότι μπορώ να έχω βοήθεια από τους συναδέλφους μου όταν τη χρειάζομαι	ColleagueS3	-0,27	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	6,516	,000
Οι συνάδελφοι επικρίνουν τη δουλειά μου στους άλλους	ColleagueS4		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	2,755	,031
Οι άνθρωποι με τους οποίους δουλεύω είναι ικανοί	ColleagueS5	-0,342	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	5,754	,001
Οι συνάδελφοί μου σέβονται τη δουλειά και τις ικανότητες μου	ColleagueS6	-0,239	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	2,749	,046

Πίνακας 74 Προβλήματα λειτουργικότητας

Χρόνος προϋπηρεσίας στην θέση	Experience1	-0,237	Έχει αρνητική μονότονη σχέση	3,848	,011
Χρόνος προϋπηρεσίας στο σώμα	Experience2		Έχει σχέση αλλά όχι μονότονη	3,371	,021

Φύλο

	Συχνότητα της αίσθησης της Κούρασης						
	Ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα	Total	
	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Row N %	Count	Mode
Φύλο Άντρας	13,0%	34,8%	23,9%	28,3%	,0%	46	2
Γυναίκα	2,7%	28,0%	29,3%	36,0%	4,0%	75	4

4.3 Συζήτηση

Συμπερασματικά, φαίνεται πως το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης επηρεάζεται και στις τρεις του διαστάσεις, από τα προβλήματα υγείας που προκύπτουν από το περιβάλλον εργασίας, τόσο τα προσωπικά και τα ψυχολογικά, όσο και τα προβλήματα συμπεριφοράς. Ο δικαστής που εκδηλώνει προσωπική και επαγγελματική εξουθένωση και εξουθένωση στην ανάκριση, εκδηλώνει και πολλά σωματικά προβλήματα, όπως πόνο στον αυχένα, και στην πλάτη, κυρίως λόγω καθιστικής ζωής. Αν αναλογιστεί κανείς τη σοβαρότητα των υποθέσεων για τις οποίες καλούνται να αποφανθούν, μπορεί να εξηγήσει πιο εύκολα την αυξημένη συχνότητα ημικρανιών και αϋπνιών. Η προσωπική εξουθένωση διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην ψυχολογία ενός δικαστή, με αποτέλεσμα όταν αυτός θυμώνει, έχει αρνητική διάθεση και νιώθει πως αποξενώνεται, να επηρεάζεται ταυτόχρονα και η συμπεριφορά του. Επομένως, η σύγκρουση με τους συνεργάτες και η απώλεια συγκέντρωσης και ενθουσιασμού για την εργασία είναι αναπόφευκτες. Όταν



συμβαίνει κάτι τέτοιο, ο δικαστής δεν παρουσιάζει την ίδια όρεξη με τη δουλειά του και χάνει την ενσυναίσθηση που πρέπει να τον διακρίνει, με αποτέλεσμα οι ποινές που επιβάλλει να μην είναι αντιπροσωπευτικές και ενδεικτικές του αδικήματος. Αυτό μπορεί να ερμηνευτεί με δύο τρόπους: είτε επιβάλλει πιο σκληρές ποινές, εξαιτίας του υπερβολικού φόρτου εργασίας, είτε απευαισθητοποιείται και γίνεται περισσότερο ελαστικός στις αποφάσεις του. Οι δύο αυτές θεωρίες έχουν υποστηριχτεί και από ερευνητικά δεδομένα (Coyle, 2009).

Η ανάγκη για αντικειμενικότητα και αμεροληψία που πρέπει να χαρακτηρίζει κάθε δικαστικό, τον αναγκάζει να περιορίσει την κοινωνική του ζωή, συμβάλλοντας κι αυτή θετικά στον σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Σημαντικό ρόλο φαίνεται να παίζουν και τα προβλήματα λειτουργικότητας που ανακύπτουν από το περιβάλλον εργασίας, όχι όμως αναφορικά με την πρώτη διάσταση του συνδρόμου, την προσωπική εξουθένωση. Η οργανωτική στήριξη είναι η μεταβλητή που έχει τη μικρότερη επίδραση στο burnout, εν αντιθέσει με τη συναδελφική που επηρεάζει πολύ περισσότερο. Πιο συγκεκριμένα, όσο λιγότερο επικρίνεται η δουλειά ενός δικαστή από τους συναδέλφους του, τόσο ελαττώνεται η αίσθηση της κούρασης που νιώθει, ενώ όσο η επίκριση αυξάνεται, τόσο μεγαλώνει και η συναισθηματική εξουθένωση, καθώς και η εξάντληση. Όπως φάνηκε από τα αποτελέσματα, η επίκριση διαδραματίζει καίριο ρόλο στην εκδήλωση και την εξέλιξη της επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό που ενδιαφέρει τους δικαστές δεν είναι τόσο η πρακτική υποστήριξη, γιατί κάποιες φορές ακόμα και όταν θεωρούν πως οι άνθρωποι με τους οποίους εργάζονται είναι ικανοί και μπορούν να τους βοηθήσουν όταν αυτό χρειαστεί, τα επίπεδα της εξουθένωσης και στις τρεις διαστάσεις είναι αρκετά υψηλά. Καταλυτικό ρόλο παίζει η ηθική υποστήριξη. Έχουν ανάγκη να αισθανθούν πως αυτό που κάνουν έχει νόημα και πως ο προϊστάμενος αναγνωρίζει την προσπάθεια που καταβάλλουν, καθώς επίσης και πως υπάρχει σεβασμός προς το πρόσωπό τους από πλευράς των συναδέλφων τους. Στην ουσία, αυτό που χρειάζονται είναι μία ηθική επιβεβαίωση για την ιδιαίτερος αγχωτική δουλειά που καλούνται να κάνουν. Ο δικαστής επιτελεί λειτούργημα, γιατί είναι διορισμένος σε μία θέση από την οποία καλείται να αποφανθεί για την αθώωση ή την ενοχή των εκάστοτε πολιτών που εμπλέκονται στις αποφάσεις που πρέπει να βγάλει. Εάν η ενθάρρυνση από το εργασιακό περιβάλλον δεν είναι η αναμενόμενη και η εργασία αυτή καθαυτή προκαλεί ματαίωση και σωματική εξάντληση, είναι πολύ πιθανό ο δικαστικός να αισθανθεί πλήξη και να αποξενωθεί.



Οι δικαστές επηρεάζονται άμεσα ως προς την εκδήλωση του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και από την επαφή τους με τους πολίτες, κατά τη διαδικασία της ανάκρισης και της δίκης. Το γεγονός ότι αλληλεπιδρούν με έναν μεγάλο αριθμό ανθρώπων διαφορετικών ηλικιών, μορφωτικού, κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου αποτελεί σημαντικό παράγοντα εξάντλησης και εξουθένωσης, τόσο σε σωματικό, όσο και σε συναισθηματικό επίπεδο. Το ωράριο εργασίας ενός δικαστικού δεν είναι αυστηρά καθορισμένο. Αντίθετα, εξαρτάται από τη σοβαρότητα και το μέγεθος των υποθέσεων των πολιτών. Επίσης, η δουλειά του δεν περιορίζεται στο εκάστοτε δικαστήριο, αλλά έχει και ένα πλήθος δικογραφιών τις οποίες μελετάει και για τις οποίες πρέπει να αποφανθεί, λαμβάνοντας υπόψη του κάθε λεπτομέρεια της υπόθεσης. Ταυτόχρονα, οφείλει να ενημερώνεται ανελλιπώς για τη νομοθεσία και τυχόν αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο που ενδέχεται να προκύψουν. Καταβάλλουν προσπάθεια να είναι όσο πιο αντικειμενικοί γίνεται και όσο πιο δίκαιοι μπορούν, ενώ δεν αποκλείεται να παρέχουν νομικές συμβουλές, εντός θεμιτών πάντα πλαισίων, στους πολίτες που έρχονται στην ανάκριση. Όταν όμως δεν λαμβάνουν την αντίστοιχη ανταπόκριση από αυτούς, κουράζονται σωματικά, δυσκολεύονται στην επαφή μαζί τους, συγκρούονται με τους συναδέλφους τους, ενώ είναι πολύ πιθανό να αρχίζουν να αναρωτιούνται πόσο ακόμα θα αντέχουν να τους αντιμετωπίζουν. Την ίδια στιγμή, λαμβάνουν ματαίωση από την εργασία τους και δυσανασχετούν στην σκέψη μίας ακόμα ημέρας στη δουλειά.

Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης διαφοροποιείται στην πρώτη διάσταση και ως προς το φύλο, δείχνοντας πως οι γυναίκες έχουν αυξημένες πιθανότητες να βιώσουν συναισθηματική εξάντληση. Το γεγονός πως το burnout εκδηλώνεται διαφορετικά στα δύο φύλα, επιβεβαιώνεται και από άλλες έρευνες (Lusting et al. 2008· Lemkau, Rafferty, Purdy & Rudisill, 1987· Maslach & Jackson, 1981, 1985· Pretty et al., 1992· Schwab & Iwanicki, 1982b).

Επιπρόσθετα, όσα περισσότερα χρόνια έχει κάθε δικαστής στην εκάστοτε ιεραρχική θέση, τόσο λιγότερη είναι και η αντοχή που παρουσιάζει ως προς την αντιμετώπιση των πολιτών, όταν έρχεται σε επαφή μαζί τους. Όπως έχει φανεί και από άλλες έρευνες, όσο περισσότερο προάγεται ο εργαζόμενος, τόσο λιγότερη είναι η επαφή του με πολίτες που αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα, άρα τόσο λιγότερη είναι και η πιθανότητα εκδήλωσης του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης (Cordes & Dougherty, 1993). Τέλος, αναφορικά με τη συνολική προϋπηρεσία στο δικαστικό σώμα, αυτή βρέθηκε πως σχετίζεται με μεταβλητές και από τις τρεις



διαστάσεις του συνδρόμου. Αυτό σημαίνει πως η φύση της δουλειάς ενός δικαστικού είναι τέτοια που, αργά ή γρήγορα, θα τον κάνει να εκδηλώσει συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης. Αυτό φαίνεται και από τις έρευνες που έχουν γίνει, οι οποίες και δείχνουν πως οι άνθρωποι που είναι περισσότερο μορφωμένοι, έχουν αυξημένες πιθανότητες να εμφανίσουν burnout (Maslach & Jackson, 1985).

Σε αυτή την έρευνα δεν μελετήθηκε καθόλου η συσχέτιση του συνδρόμου με τον βαθμό ιεραρχίας, καθώς και την ύπαρξη γάμου και παιδιών. Αναφορικά με τον βαθμό ιεραρχίας, δεν έχει διεξαχθεί προς το παρόν κανενός είδους έρευνα που να μελετάει αυτή τη μεταβλητή, επομένως η βιβλιογραφία ως προς αυτό το κομμάτι είναι ανύπαρκτη. Ακόμα, παρά το γεγονός πως έχουν γίνει κάποιες έρευνες για το burnout σε σχέση με το γάμο και τα παιδιά (Maslach & Jackson, 1985), δεν μπορούμε ακόμα να είμαστε σίγουροι ως προς τη συσχέτιση, γιατί ο αριθμός αυτών των ερευνών δεν είναι μεγάλος και τα αποτελέσματά τους παρουσιάζουν μία ασυμφωνία.

Μία έρευνα που θα μπορούσε να γίνει σχετικά με την εξουθένωση των δικαστών και η οποία θα είχε μεγάλο ενδιαφέρον, είναι η συσχέτιση των τριών διαστάσεων του συνδρόμου με τον χώρο εργασίας. Όπως φάνηκε τόσο από τις βιβλιογραφικές αναφορές, όσο και από τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, το περιβάλλον στο οποίο ένας δικαστής εργάζεται διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην εκδήλωση και την εξέλιξη του burnout. Επομένως, θα ήταν πολύ ενδιαφέρον, κρίνοντας και από τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας ως προς τη σχέση που αναπτύσσουν οι δικαστικοί με τους πολίτες που εμπλέκονται στο σύστημα Δικαιοσύνης, να μετρηθεί εάν και κατά πόσο η επαγγελματική εξουθένωση που προκύπτει σχετίζεται με Ποινικά, Αστικά, Διοικητικά Δικαστήρια καθώς και άλλα, όπου ο δικαστής έρχεται σε επαφή με πολίτες που έχουν διαπράξει αδικήματα διαφορετικών ειδών και σπουδαιότητας.

Επιπρόσθετα, δεδομένης της σημασίας που έχει η επίκριση των συναδέλφων στη δουλειά των δικαστών, εξίσου ενδιαφέρονσα θα ήταν και μία έρευνα η οποία θα επιχειρούσε να συσχετίσει το burnout τόσο με την ψυχοκοινωνική ταυτότητα των δικαστών, όσο και με τις κοινωνικές αναπαραστάσεις που αυτοί έχουν στους ανθρώπους με τους οποίους εργάζονται.

Τέλος, ιδιαίτερη σημασία θα είχε η διεξαγωγή μίας έρευνας, η οποία να μελετάει κατά πόσο το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης οδηγεί στην επιβολή αυστηρότερων ή ηπιότερων ποινών.



4.3 Περιορισμοί

Οι περιορισμοί σχετικά με την συγκεκριμένη έρευνα ήταν οι ακόλουθοι.

Πρώτον, τα αποτελέσματα της έρευνας έχουν περιορισμένη γενίκευση, εξαιτίας του μικρού δείγματος που έλαβε μέρος, εν συγκρίσει με τον συνολικό αριθμό των εγγεγραμμένων δικαστών, ο οποίος ανέρχεται στους 2.735 και των συγκεκριμένων γεωγραφικών περιοχών από όπου αυτό προήλθε. Δεύτερον, επειδή όλα σχεδόν τα ερωτηματολόγια στην πλειονότητά τους συμπληρώθηκαν εντός του χώρου εργασίας, αυτό ενδέχεται να επηρέασε τους ερωτηθέντες ως προς τις απαντήσεις τους σχετικά με μεταβλητές όπως η κούραση (συναισθηματική και σωματική), η απώλεια ενθουσιασμού για την εργασία, η έλλειψη αντοχής στην επαφή με τους πολίτες, καθώς και σε άλλες.

4.4 Συμπεράσματα

Ένας δικαστής να μην έχει κοινωνική αναγνώριση και κύρος που του επιτρέπουν πολλές φορές να τύχει εκτίμησης και σεβασμού, αλλά είναι ταυτόχρονα και στη δύσκολη θέση να παίρνει αποφάσεις για τη ζωή των ανθρώπων, με το να τους αθώνει ή να τους κρίνει ενόχους. Αυτή η απόφαση είναι εξαιρετικά κρίσιμη, γιατί και ο δικαστής είναι άνθρωπος και όπως είδαμε από τα ερευνητικά δεδομένα είναι πολύ εύκολο λόγω του φόρτου εργασίας να απευαισθητοποιηθεί, να κουραστεί από τη φύση της δουλειάς και να αποξενωθεί, να μην λάβει την κατάλληλη ανατροφοδότηση από τον προϊστάμενό του και να αισθανθεί ματαίωση και σωματική και συναισθηματική εξάντληση. Γι' αυτούς τους λόγους το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης στους δικαστές χρήζει περαιτέρω έρευνας σε πολλά επίπεδα, από την οποία και θα προκύψουν οι καλύτερες δυνατές πρακτικές πρόληψης του burnout, καθώς και οι αποτελεσματικότερες θεραπευτικές παρεμβάσεις. Εν κατακλείδι, είναι πολύ σημαντικό οι μελλοντικές έρευνες να μην εστιάζουν μόνο στον δικαστή (ατομικά) αλλά και στον χώρο στον οποίο εκείνος υπηρετεί, καθώς και στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των συναδέλφων του και όλων όσοι εργάζονται μαζί του.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Anderson, M. B. G. & Iwanicki, E. F. 1984. Teacher motivation and its relationship to burn-out. *Educational Administration Quarterly*, 20, 109-132.
- Antoniou, A. S. (1999). Personal traits and professional burnout in health professionals. *Archives of Hellenic Medicine*, 16, 20-28.
- APA, (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*, 4th ed. (DSM-IV). Washington DC: American Psychiatric Association.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). The validity of the Maslach Burnout Inventory-General survey: An Internet study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 15, 245–260.
- Beck, A.T. (1970). *Depression: Causes and treatment*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Beck, A.T. & Beamesderfer, A. (1974). Assessment of depression: The depression inventory. *Modern Problems of Pharmacopsychiatry*, 7, 151-169.
- Becker, E. (1973). *The denial of death*. New York: Free Press.
- Ben-Ze've, A. (2000). *The subtlety of emotions*. Cambridge: MIT.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E. & McEvoy, A. 1985. Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behavior*, 6, 143- 150.
- Brown, C. & O'Brien, K. (1998). Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology: Research & Practice*, 29, 383-385.
- Bullough, R.V., Jr., Bullough, D.A.M. & Mayes, P.B. (2006). Getting in touch: Dreaming, the emotions and the work teaching. *Teacher and Teaching*, 12, 193-208.
- Burke, R. J. & Greenglass, E.R. (2001). Effects of changing hospital units during organizational restructuring. *The Health Care Manager*, 20, 10-18.
- Burke, R. J. & Richardsen, A. M. (1993). *Psychological burnout in organizations*. New York: Marcel Dekker.



- Chang, M.L. (2009). An Appraisal Perspective of Teacher Burnout: Examining the Emotional Work of Teachers
- Cherniss C. 1980. *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger
- Cordes, C. L. & Dougerthy, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-659.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O_Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cox, T. (1985). *Stress*. London: Macmillan.
- Coyle, M. (2009). Burnout, stress plague immigration judges. *The National Law Journal*.
- Cushway, D. (1992) Stress in clinical psychology trainees. *British Journal of Clinical Psychology*, 31, 169-179.
- Dekker, S. W. A., & Schaufeli, W. B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian Psychologist*, 30, 57-63.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, L. & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12-23.
- Demir, A., Ulusoy, M. & Ulusoy, M.F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private lives of nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 8, 807-827.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Services Press.
- Ekstedt, M. (2005). Department of Public Health Sciences: Division of Psychological Factors and Health.
- Evans, S., Huxley, P., Gattely, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., Medina, J., Kendall, T. & Katona, C. (2004). Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188, 75-80.



- Farber, B. A. (Ed.). (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. NY: Pergamon.
- Firth-Cozens, J., & Payne, R. (1999). *Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational Causes and Interventions*. U.K.: John Wiley & Sons Ltd.
- Frankfort-Nachmias, & Nachmias, D. (1992). *Research methods in the social sciences*. London: Edvard Arnold.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-171.
- Ganster, D. C. & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. (1981). Efficacy of three versions of one burn-out measure: MBI as total score, sub-scale scores, or phases. *Journal of Health and Human Resource Administration*, 3, 228-246.
- Greene, G. (1961). *A burn-out case*. U.S.A. : Penguin Classics.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (95-113). Washington DC: Taylor and Francis.
- Hellesøy, O., Grønhaug, K. & Kvitastein, O. (2000). Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Management*, 16, 233-247.
- Hobfoll, S.E. (1988). *The Ecology of Stress*. United States of America: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. & Shirom, A. (2000). Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (2nd ed., pp. 57–81). New York: Dekker.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. 1983. Preventing employee burnout. *Personnel*, 2, 58-68.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. 1985. A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16-78.



- Jimmieson, N. L. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14 (3), 262-280.
- Kalimo, R & Toppinen, S (1997). *Burnout among Finnish Working Population*, Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police. *Work and Stress*, 13, 326–340.
- Lazarus, R. S. (2001). Relational meaning and discrete emotions. In K. R. Scherer, A. Schorr & T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion*. New York: Oxford University Press.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M.P. & Durup, J. (1994). The discriminate validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 357-373.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2005). *Banishing Burnout.Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Leiter, M.P. & Maslach, C. (2000). *Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal*. San Francisco: Jossey-Bass
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.
- Leiter, M. & Robichaud, L. (1997). Relationships of occupational hazards with burnout: An assessment of measures and models. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 35-44.
- Lemkau, J. P., Rafferty, J. P., Purdy, R. R. & Rudisill, J. R. 1987. Sex role stress and job burnout among family practice physicians. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 81-90.
- Lusting, S.L., Delucchi, K., Tennakoon, L., Kaul, B., Marks, D.L. & Slavin, H.D. (2008). Burnout and stress among United States Judges. *Bender's Immigration Bulletin*, 13, 22-30.



- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. 1985. The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Pines, A. (1997). The burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quarterly*, 6,100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Paine, W. S. (Ed.). (1982). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, California: Sage.
- Pines, A. M. (2000). Nurses_ burnout: an existential psychodynamic perspective. *Journal of Psychosocial Nursing*, 38, 1-9.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd ed.), pp. 386-403. New York: Free Press.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes nad cures*. New York: Free Press.
- Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Posig, M. & Kickul, J. (2003). Extending our understanding of human burnout: Test of an integrated model in no service occupations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 3-19.
- Pretty, G. M. H., McCarthy, M. E. & Catano, V. M. 1992. Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 701-711.
- Row, M. M. (2000). Skills training in the long term management of stress and occupational burnout. *Current Psychology: Development, Learning, Personality, Social*, 19, 215-228.



- Russell, D. W., Altmaier, E. & Van Velzen, D. 1987. Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72, 269-274.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. 1982a. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Schwab, R. L. & Iwanicki, E. F. 1982b. Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7, 5-16.
- Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (1996). Professional Burnout. In M.J. Schabracq. J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds). *Handbook of Work and Health Psychology*. 311-344, Chichester, Wiley and Sons.
- Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (1996). *Reciprocity in interpersonal relationships: an evolutionary perspective on its importance for health and well-being*. In Hewstone, M., Stroebe, W. (Eds), *European Review of Social Psychology*, Wiley, Chichester.
- Schaufeli, W. B. & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 501–510.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor and Francis.
- Schwarzer, R., Schmitz, G. & Tang, C. (2000). Teacher burnout in Hong Kong and Germany: a cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory. *Anxiety Stress Coping*, 13, 309–327.
- Shirom, A. (2003). Job related burnout: a review. In *Handbook of Occupational Health Psychology*.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 25–48. Chichester: Wiley.
- Socialstyrelsen, 2003b ο.π. από Ekstedt, M. (2005). Department of Public Health Sciences: Division of Psychological Factors and Health.
- Söderfeldt, 1997 ο.π. από Söderfeldt, M. (2007). *Emotional Exhaustion Depersonalization and Health in Two Swedish Human Service Organizations*. US: Springer.
- Stevens, G. B. & O'Neill, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11, 615-627.



- Sutton, R. E. (2007). Teachers' anger, frustration, and self-regulation. In P. A. Schutz & R. Pekrun (Eds.), *Emotions in education*. San Diego: Elsevier.
- Taris, T.W., Stoffelsen, J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. & Van Dierendonck, D. (2005). Job control and burnout levels across occupations.
- Toch, H. (2002). *Stress in policing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Unger, D. E. (1980). *Superintendent Burnout: Myth or Reality*. The Ohio State University, Columbus.
- Vachon, M.L.S. (2000). Vachon, M. L. S. (2000). Burnout and symptoms of stress in staff working in paliative care. In H. M. Chochinov & W. Breitbart (Eds.). *Handbook of psychiatry in palliative medicine* (pp. 303–319). NY: Oxford University Press.
- Vachon, M. L. S. (1987). *Occupational stress in the care of the critically ill, the dying and the bereaved*. New York: Hemisphere Publ. Co.
- Vettor, S. M., & Kosinski, F. A. Jr., (2000). Work-stress burnout in emergency medical technicians and the use of early recollections. *Journal of Employment Counseling*, 37, 216–228
- Van der Ploeg, E., Dorresteijn, S. & Kleber, R. (2003). Critical incidents and chronic stressors at work: Their impact on forensic doctors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 157-166.
- Walker, G.A. (1986). Burnout: From metaphor to ideology. *Canadian Journal of Sociology*, 1, 35-55.
- Westman, M. & Etzion, D. (1999). The crossover of strain from school principals to teachers and vice versa. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 269-278.
- WHO, W.H.O. (1992). *International statistical classification of diseases and related health problems*. (Vol. Tenth revision). Geneva: World Health Organization.
- Zabel, R. H. & Zabel, M. K. 1982. Factors in burnout among teachers of exceptional children. *Exceptional Children*, 49, 261-263.